PSYCHOLOGICAL FIRST AID MANUAL

Creative Commons License CC CC BY 4.0 Attribution 4.0 International without Commercial purposes This license requires that the reusers to give credit to the Authors. It allows the re-users to distributing, remixing, adapt and build on the material in any medium or format, non-commercial purposes. The credit must be given to Vita Activa January 2025.

رخصة المشاع الإبداعي CC CC BY ٤,٠ Attribution ٤,٠ International بدون أغراض تجارية يتطلب هذا الترخيص من المستخدمين للكتيب إعطاء الفضل للمؤلفين. فهو يسمح للمستخدمين للكتيب بتوزيع المواد وإعادة مزجها وتكييفها والبناء عليها بأي وسيلة أو تنسيق، لأغراض غير تجارية. ويجب منح الفضل إلى Vita Activa يناير ٢٠٢٥،.

VITA activa

دليل الاسعافات الأولية النفسية

This manual has the purpose of teaching practical stress management tools, basic concepts of Psychological and Digital First Aid (PFA), practicing the Empathic Listening Process to de-escalate crises and developing a recording format of cases.

The use of this training in emergency cases is recommended to train individuals, volunteers or a field support team that is accompanying people affected by a humanitarian crisis, a natural disaster, a war or a process of violent social change.

If you require help that goes beyond the recommendations in this manual, please contact us Vita-Activa.Org inapoyo@vita-activa.org (Spanish and support@vita-activa.org (English) | @VitaActivaOrg (IG/TW/FB) | +52155-8171-1117 (Whatsapp, Signal)

يهدف هذا التدريب إلى تزويد المتدربين بأدوات فعّالة للتعامل مع مشاعر التوتر الناتجة عن الأزمات الإنسانية. كما يركّز على شرح وتعليم مفاهيم الإسعافات الأوّلية النّفسية والرقمية من خلال الاستماع التعاطفي لتهدئة الأزمات وتطوير طرق فعّالة لتوثيق وتسجيل الحالات والمكالمات الواردة.

يوصى باستخدام هذا التدريب في حالات الطوارئ لتدريب المتطوعين أو فرق الدعم الميداني الذي يرافق الأشخاص المتضررين من الأزمات الإنسانية أو الكوارث الطبيعية أو الحروب أو التغييرات الاجتماعية العنيفة.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة تتجاوز التوصيات الواردة في هذا الدليل، يرجى التواصل بفيتا:

Vita-Activa.Org: apoyo@vita-activa.org (متوفر باللغة الأسبانية) support@vita-activa.org (متوفر باللغة الإنجليزية) | @VitaActivaOrg (IG/TW/FB) | +٥٢١٥٥-٨١٧١-١١١٧ (من خلال تطبيقيّ واتس اب و سيجنال)

نموذج أولي
(PAPyD) تدريب على الإسعافات الأوّلية النّفسية والرقمية موجّه للنساء ومجتمع الميم والصحفيين والنشطاء والمدافعين عن حقوق الإنسان الذين يواجهون ويتعرّضون للعُنف الجندري والمضايقات الإلكترونية، التوتر، القلق والتعب المزمن والصدمات النفسية.

INDEX

Introduction **3**
Emotional First Aid Tools **11**
Conscious Breathing 11
Grounding Techniques 12
Prevent Adverse Emotions 14
Relaxation and Breathing Exercise 15
Training in Psychological First Aid **17**
What is Psychological First Aid? 17
Historical Facts of Psychological First Aid 18
Key Learnings 22
Empathic Interview **25**
Keys to the Empathic Interview 26
Powerful Questions in the Empathic Interview 27
Emphatic Interview Example 28
Psychological Manifestations **30**
Who are the People You will Talk to? 30
How can We Recognize Emotions in the Communications or Conversations We Engage in? 32
Recod and Case Documentation **39**
Key Aspects to Document 40
Best Practices for Case Documentation 41
How to Request Information Respectfully 44
Main Questions and Considerations About Documentation 45
Conclusions **48**
Key Learnings **49**
Postscript: The Importance of Self-Care for Carer **51**

الفهرس

مقدمة
مجموعة الإسعافات الأولية النّفسية
التنفس التأمّلي
التواصل مع عناصر الطبيعة والبيئة المحيطة
الحد من المشاعر السّلبية
متى تطلب المزيد من المساعدة؟
أنواع التدريبات
الإسعافات الأوّلية النّفسية
المقابلة التعاطفية
التمارين
الملاحظات والمقترحات
مظاهر العنف مظاهر ردود الفعل النفسية المختلفة
أنواع الصدمات النفسية
ردود الفعل البنّاءة
التأملات والمرجعيّة الثقافية
تسجيل الحالات وتوثيقها
أساسيّات الأمن الرقمي
أهميّة التوثيق
بناء قاعدة بيانات
الاستنتاجات
الموارد/ المصادر

DEDICATION

"When you think all is gone, do not just shut your eyes closed. Open them and stare into the windows of this world and you will begin to see hope all around you. Hope is in the goodness of people, in the hearts of animals, in the beauty of Earth, in the stories of our ancestors, in the courage of our youngsters, in the fierceness of our oceans and in the kindness of our moon. Look around and you will see that triumph of hope. Write it, share it, speak it, dance it, be it, that's how light shall be seen in the midst of darkness.", Zainab Salbi

This Manual is dedicated to all of those who write, share, dance, talk and listen to one another and in doing so they open portals of peace and imagination.

إهداء

عندما تعتقد أن كل شيء قد انتهى، لا تغلق عينيك» فحسب. افتحهما وحدق في نوافذ هذا العالم وستبدأ في رؤية الأمل من حولك. الأمل في حسنة الناس، وفي قلوب الحيوانات، وفي جمال الأرض، وفي قصص أسلافنا، وفي شجاعة شبابنا، وفي شراسة محيطاتنا وفي لطف قمرنا. انظر حولك وسترى انتصار الأمل. قم بكتابتها، ومشاركتها، وتحدث عنها، وارقصها، كن كما أنت، هكذا سيُرى النور وسط الظلام»
زينب سلبي

هذا الدليل مخصص لكل من يكتب ويشارك ويرقص ويتحدث ويستمع إلى بعضه البعض، وبذلك يشاركون بوابات السلام والخيال.

فيتا اكتيفا

ACKNOWLEDGE-MENTS

This manual is the result of expertise, community commitment, and continuous refinement. Special thanks to my Vita-Activa.Org colleagues, Nicole Martin and Camila Sánchez, for their unwavering belief in the vision and urgency of bringing this information to our colleagues in the Middle East. It feels like pure magic, not coincidence, that Jeje Mohamed joined our team of trainers and empathic responders, helping to adapt, localize, and deliver this manual in Arabic to our communities of practice. Finally, Saïd Martínez Calderón provided invaluable design and coherence to bring the vision to life.

With the generous support of the IWMF, particularly the Coalition Against Online Violence, this manual's contents were tested over 10 months in real-world settings during Psychological First Aid trainings for journalists and human rights defenders. Over 120 individuals participated in these sessions, conducted in English, Spanish, and, for two sessions, Arabic.

We extend our deepest gratitude to the individuals, organizations, and collectives who joined our

الشكر والتقدير

هذا الدليل هو نتاج الخبرة والالتزام والدعم المجتمعي المستمر. شكر خاص لزملائي في فيتا اكتيفا ، نيكول مارتن وكاميلا سانشيز، على إيمانهما الراسخ بالرؤية والرسالة والإلحاح في إيصال هذه المعلومات إلى زملائنا في الشرق الأوسط. يبدو الأمر وكأنه سحر خالص، وليس مصادفة انضمام جيجي محمد إلى فريق المدربين والمستجيبين المتعاطفين لدينا للمساعدة في ترجمة هذا الدليل وتكييفه وتقديمه باللغة العربية لمجتمعاتنا. أخيرًا، انضم لنا سعيد مارتينيز كالديرون وقدم تصميمًا وتماسكًا لا يقدر بثمن لإحياء هذه الرؤية.

بدعم من المؤسسة الإعلامية النسائية الدولية، وخاصة التحالف ضد العنف عبر الإنترنت، تم اختبار محتويات هذا الدليل على مدى ١٠ أشهر بشكل عملي حقيقي أثناء تدريبات الإسعافات الأولية النفسية للصحفيين والمدافعين عن حقوق الإنسان. شارك أكثر من ١٢٠ فردًا في هذه الجلسات، التي أجريت باللغتين الإنجليزية والإسبانية، ولجلستين باللغة العربية.

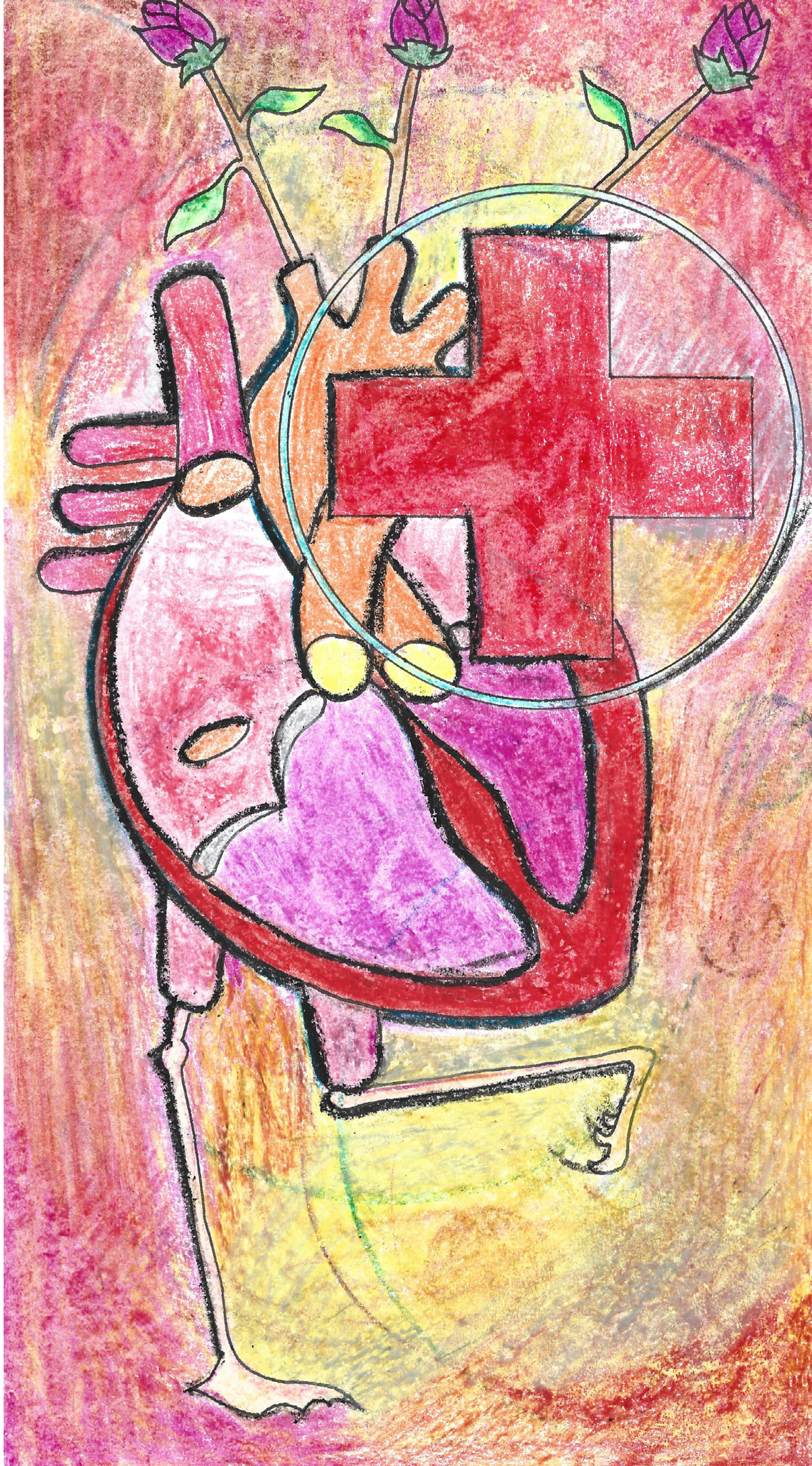
نعرب عن امتناننا العميق للأفراد والمنظمات والجماعات التي انضمت إلى تدريباتنا وشاركت تجاربها. هذا الدليل مخصص لك ولعملك الدؤوب في تقديم الدعم العاطفي والتعاطفي للزملاء المحتاجين. أتمنى أن يكون بمثابة مورد للاستخدام والمشاركة.

trainings and shared their experiences. This manual is dedicated to you and your tireless work in providing empathic and emotional support to colleagues in need. May it serve as a resource to use and share.

شكرا, Thank you and Muchas Gracias,

Luisa Ortiz Pérez, Vita-Activa.Org

Image credit, right: Fernando Rodríguez Durán @nano_sfera



INTRODUCTION

How do we address acute psychological distress and the emotional consequences of armed conflicts and human suffering?

How can we overcome the stigma of lacking access to emergency services, mental health resources, or digital support?

How can we provide meaningful assistance to a friend or colleague facing difficulties?

And what do we do when we feel that the resources available to us are insufficient?

Vita-Activa.Org's community practice-based feminist resilience approaches and empathic support, rooted in psychological first aid crisis interventions, are designed to help women journalists, activists, and media workers recover from adversity. Our focus is on facilitating adaptation and understanding of complex circumstances.

This perspective invites us to be present and intervene during crises, not by rigidly following protocols, but by using tools that promote resilience and emotional

مقدمة

يهدف هذا التدريب إلى تزويد المتدربين بالأدوات اللازمة للتعامل مع الضغوط النفسية الحادّة والعواقب النفسية المترتّبة والناتجة عن التعرّض والتعامل مع النزاعات المسلّحة والمعاناة الإنسانية. بالإضافة إلى كيفية التغلب على مشكلة عدم القدرة على الوصول إلى خدمات الطوارئ أو الصحة النفسية أو المساعدة الرقمية الضروريّة. ويهدف التدريب إلى تجهيز المتدربين بالمعرفة اللّازمة لكيفية تقديم الدّعم لأصدقاء أو زملاء يواجهون صعوبات ويحتاجون إلى الدعم. بالإضافة إلى محاولة إجابة السؤال «ماذا نفعل عندما نشعر بأننا نحتاج إلى موارد إضافيّة؟»
تقدّم منظمة فيتا اكتيفا منهجًا يعتمد على مبادئ مجتمعية نسوية والدّعم التعاطفي، باستخدام الإسعافات الأوّلية النفسيّة في الأزمات. يشمل ذلك تجارب مصمّمة خصّيصاً لمساعدة الصحفيات والنّاشطات والعاملات في الإعلام على التّعافي من التحديات والشّدائد التي يمرون بها. حيث يركّز المنهج المتّبَع على تسهيل التكيُّف وفهم الظروف المعقّدة المصاحبة لتلك التحديّات.
يُمَكِّننا هذا التوجه من التّدخل السريع في خضم الأزمات ليس من خلال بروتوكولات نفسية ولكن من خلال نشر أدوات تعزّز المرونة والسّيادة العاطفيّة. يتم تطوير هذه الأدوات من خلال الحوار الفعّال/البنّاء مع الناجيين/ات من النزاعات أو التغيرات الإجتماعية العنيفة لتحديد احتياجاتهم الشخصية وإلقاء الضوء على أهميّة تقدير القوة الجماعيّة التي يملكونها. نستطيع التطلّع لمستقبل جديد مليء بالأمل من خلال فهم أهميّة دور الأفراد الفعّال في

sovereignty. These resources are developed through dialogue, recognition of local needs, and an appreciation of the collective strength we share. By understanding the unique roles we play and the opportunities for intervention through genuine, compassionate support in emergencies, we can envision futures that move beyond crisis and pain.

The purpose of this manual is to accompany training sessions, offer tools to manage stress, introduce basic concepts of Psychological First Aid (PFA), practice Empathic Listening for crisis de-escalation, and develop a case registration format. The goal is to equip culturally sensitive people, with the skills to empathetically provide PFA, support those in need, and care for themselves in the process.

WHAT DO WE DO AT VITA ACTIVA?

The heart of Vita Activa is our helpline. Here we serve anonymously, safely and confidentially. We have been operating our helpline for the past five years and, fortunately, we are functioning as a safe place to find appropriate and effective solutions for people in need of emotional care. Our aim is to change the way

التّدخل وقت الأزمات وتطبيق التّعاطف الحقيقي والداعم في حالات الطوارئ

يهدف هذا التدريب إلى توفير أساليب وأدوات مختلفة للتعامل مع التوتر، سرد المفاهيم الأساسية للإسعافات الأوليّة النّفسية والرقمية، وتطبيق الاستماع التّعاطفي لتهدئة الأزمات وتطوير طرق تسجيل وتوثيق للحالات المختلفة في خلال مدة تدريبية تصل إلى أربع ساعات من التدريب وساعتين من التطبيق العملي. يكمُن هدف التدريب في إنشاء شبكة من أشخاص مندمجة في الوعي الثقافي، الذين تم تمكينهم وتدريبهم على تقديم الدعم النفسي والرقمي لمن يحتاجون إليه بشكل تعاطفيّ، مع ضرورة الاعتناء بأنفسهم أثناء تقديم الدعم.

ماذا نفعل في فيتا اكتيفا؟

يكمن جوهر فيتا اكتيفا في خط المساعدة الخاص بها. حيث نحرص من خلال خط المساعدة الخاص بنا على تقديم الخدمات والمساعدة اللازمة بشكل مجهول الهويّة وآمن وسرّي. يجدر بالذّكر أنه خلال الأربع سنوات الماضية أصبحنا نعمل وبشكل متزايد لتوفير مساحات آمنة لإيجاد الحلول المناسبة والفعّالة. ورغبةٍ منّا على تطوير طرق التعامل الجماعي مع الأزمات؛ قمنا بتجربة العديد من الحلول والاستراتيجيّات المختلفة وتقييم طرق الدعم الفعّالة

we collectively approach and confront violences by experimenting with different solutions and strategies for non-violent approaches to harm, trauma and pain. We support journalists, feminist and civil society organizations who are making a difference every single day.

Vita-Activa.org is a helpline for women and LGBTTIQ+ people, journalists, activists and human rights defenders who face gender-based violence online and seek to change the way they address and face the challenges imposed by these violences.

The Vita Activa team is made up of 10 brave and generous responders who professionally and empathetically support those who need it, with a care aware approach and a commitment to give visibility to empathic ways to deal with emotions such as stress, anxiety, chronic fatigue, trauma and pain. Our services are aimed at those who are experiencing forms of violence in their digital spaces, those who require support to change the situation they face and build solutions that work for them and for their communities. Our services in Spanish, Portuguese, English and hopefully soon in Arabic are free, confidential and anonymous.

في ظروف هادئة -غير عنيفة- ونعتقد أن بإمكاننا إحداث فرق بهذه الطريقة. كما أننا نقوم بِدعم وسائل الإعلام والمنظمات النّسوية ومنظمات المجتمع المدني.

توفّر منظمة فيتا اكتيفا الدعم والمساحة الآمنة لاختبار الحلول الفعّالة للنّساء ومجتمع الميم والصحفيين/ات والنشطاء والمدافعين/ات عن حقوق الإنسان. هذه المجموعات في أمسّ الحاجة لهذا الدعم حيث أنهم يتعرّضون وبشكل مستمر لأشكال مختلفة للعنف القائَم على النوع الاجتماعي والعنف الإلكتروني ويسعون جاهدين إلى تغيير الطريقة التي يعالجون بها التّحديات التي يفرضها هذا العنف.

يتألف فريق فيتا اكتيفا من ١٠ أشخاص متخصصون يحرصون على توفير الدّعم النّفسي التعاطفي لمن يحتاجون إليه. ويحرصون على ابتكار وتطوير طرق مختلفة للتعامل مع علاقتنا وتعاملنا مع المشاعر مثل التوتر والقلق والإرهاق المُزمن والصدمات والألم.

إننا نحرص على تقديم الدّعم لأولئك الذين يواجهون العنف الإلكتروني والذين يحتاجون إلى الدّعم لتغيير الوضع الذي يواجهونه وبناء حلول معًا. خدماتنا متوفَّرة باللغات الإسبانية والبرتغالية والإنجليزية بشكل مجّاني، سرّي ومجهول الهويّة.

نقدم في فيتا اكتيفا الخدمات التالية:
الإسعافات الأوليّة النّفسية -

At Vita Activa we provide the following services:

- Psychological First Aid
- Holistic Crisis Management
- Strategic Decision Making

Find us at support@vita-activa.org (Spanish) and support@vita-activa.org (English) | @VitaActivaOrg (IG/TW/FB) | +52155-8171-1117 (Whatsapp, Signal)

- الإدارة الشاملة للأزمات
- اتخاذ القرارات الاستراتيجية

يمكنك التواصل معنا من خلال:
Vita-Activa.Org: apoyo@vita-activa.org support@vita-activa.org (بالإسبانية)
support@vita-activa.org (بالإنجليزية) | VitaActivaOrg
على تطبيق الفيس بوك) انستجرام و اكس حالياً تويتر سابقاً)
(+٥٢١٥٥-٨١٧١-١١١٧ من خلال تطبيقيّ واتس اب وسيجنال)

Image credit: Fernando Rodríguez Durán @nano_sfera

EMOTIONAL FIRST AID TOOLS

Please use these tools in case you or a person you are supporting is experiencing an emotional crisis. Use the tool or tools that resonate most with you. Remember, be kind to yourself.

CONSCIOUS BREATHING:

Conscious breathing is practiced either while sitting or lying on your back, with the breath remaining conscious, connected, and intentionally relaxed. Without pauses between inhalation and exhalation, breathing can be done through either the nose or the mouth. This continuous breathing pattern encourages the body to naturally release physical tension and superficial stress.

As you learn to engage your diaphragm and relax during exhalation, this method can access and release deeper emotional and mental patterns. Open and relaxed breathing creates a state of

ا. مجموعة الإسعافات الأوليّة النفسية

يرجى استخدام هذه الأدوات في حالة تعرضك أنت أو من تقوم بدعمهم لأزمة عاطفية. استخدم الأداة أو الأدوات التي تتوافق معك أكثر. تذكر أن تكون لطيفًا مع نفسك.

التنفس التأمّلي

يتم إجراء تمارين التنفس التأمّلي إمّا جالسًا أو مستلقيًا على ظهرك عن طريق التنفس بهدوء وبطء حتى تصل إلى حالة استرخاء. يمكن القيام بذلك من خلال التنفس عن طريق الأنف أو الفم بدون انقطاع بين الشهيق والزفير. تساعد هذه الطريقة على تهدئة الجسم وتساعده على التخلص من مستويات التوتر البسيطة. ويمكن من خلال التنفس باستخدام الحجاب الحاجز تدريب الجسم على التخلص من مستويات أعمق من التوتر القلق. يسهّل التنفس بهذه الطريقة على توليد وتوزيع الطاقة في الجسد وتسمّى هذه الحالة بالتّنشيط، حيث تساعد هذه التقنية على منح الجسد مساحة كافية لإعادته إلى حالة أكثر هدوء مما يساعده على ملاحظة رد الفعل الجسدي الناتج عن التوتر مثل الرعشة، التعرّق وضربات القلب السريعة. يساعد التدريب المستمر على التنفس التآمّلي على سرعة إدراك المحفّزات و التعامل

heightened energy called activation, which supports the discovery, release, and integration of physical, emotional, and mental patterns.
By cultivating a strong foundation of guided breathing, both the brain and body can release what is no longer beneficial. This process fosters the incorporation of healthier attitudes and perspectives, promoting greater overall well-being.

GROUNDING TECHNIQUES:

Grounding techniques, also referred to as meditation exercises, are a widely recognized strategies for managing post-traumatic stress and anxiety disorders. They leverage tools such as visualization and sensory experiences—including sight, hearing, and smell—to help distract from overwhelming emotions or intrusive thoughts. As mindfulness practices, grounding techniques guide you back to the present moment. During a panic attack or a traumatic flashback, intense emotions can overwhelm your thoughts and trigger physical reactions.

Grounding techniques focus on the “here and now,” helping interrupt the body’s stress response and

معها بشكل آمن. بل ويتعلّم كلّاً من العقل والجسم التخلي عمّا هو غير مفيد، ويهتمّ بتبنّي مواقف ووجهات نظر بنّاءة وأكثر صحّة في الحياة.

التّواصل مع عناصر الطبيعة و البيئة المحيطة بنا

التواصل مع محيطنا هو طريقة فعّالة لإدارة اضطرابات ما بعد الصدمة ونوبات القلق. حيث تستخدم هذه التقنية أدوات مثل التصوّر واستخدام الحواس، بما في ذلك البصر والسّمع والشّم، لصرف انتباهك وتشتيتك عن المشاعر والأفكار السلبيّة. في أثناء نوبة الهلع أو لحظات استرجاع الصدمة قد تسيطر مشاعرنا على أفكارنا وردة فعل والاستجابة العضوية للجسد. تساعد هذه التقنيات على العودة إلى اللحظة الحالية، وذلك من خلال التركيز على محيطنا باستخدام الحواس مما يساعد ذلك على إيقاف استجابة الجسم للمحفّزات ويعيد الدماغ والمشاعر إلى مكان آمن ألا وهو الجسد. التواصل الحسّي ليس دائماً سهلاً وقد يستغرق الأمر بعض الوقت للعثور على التقنيات

allowing the mind and emotions to find a sense of safety. However, grounding is not always easy—it may take time to discover which techniques work best for you in various situations.

Here are some additional tips to maximize the benefits of grounding techniques:

- Practice: Ground yourself even when you are not experiencing distress. Get used to the exercise before you need it to make it easier to use during difficult times.
- Avoid assigning judgement: Focus on the basic aspects of your environment rather than your emotions towards them.
- Check in with yourself: Rate your distress before and after the grounding exercise to evaluate its effectiveness.

Grounding techniques can be powerful tools for dealing with distressing thoughts in the moment.

المناسبة والفعّالة وفقاً للمواقف المختلفة.

إليك بعض النصائح الإضافية لتحقيق أقصى استفادة من هذه التقنيات:

- التدريب المستمر: يوصى بالتدرّب المستمر على هذه التمارين (كالتنفس والتواصل مع عناصر الطبيعة و البيئة المحيطة بنا) في الأوقات الهادئة والغير مصحوبة بالتوتر والقلق حتى يسهل عليك استخدامها في الأوقات العصيبة. حيث أن الاعتياد علي ممارسة التمرين بشكل دائم يسهّل من استخدامه في الأوقات الصعبة.
- - تجنب تحديد القيم: ركّز على الجوانب الأساسية لبيئتك بدلاً من التركيز على تقييم مشاعرك تجاهها عند وصف بيئتك المحاوطة أثناء عملية التواصل الحسّي لخلق التوازن والتهدئة.
- - لاحظ كيف تشعر: قيّم احساسك بالضيق قبل التمرين وبعده لتقييم مدى فعاليّته.

يمكن أن تكون تمارين التواصل الحسّي لخلق التوازن فعاّلة للتعامل مع الأفكار المسبّبة للقلق في الوقت الحالي. إذا باءت محاولات التمرين بالفشل أو واجهت صعوبات خلال التمرين، يُمكن للمعالج النفسي مساعدتك.

PREVENT ADVERSE EMOTIONS:

Triggers, often unexpected events, share the characteristic of catching you by surprise. They can stem from a wide range of experiences, such as stressful interactions with colleagues, arguments with loved ones, or even small disruptions in your daily routine. For journalists, repeated exposure to violent images, distressing audio, or harrowing stories can be a common source of triggers. Recognizing your triggers is an essential step toward managing their impact.

Here are some ways to identify them:

- Observe your feelings: Pay close attention to sudden symptoms of anxiety or intense emotions, especially if they appear disconnected from your immediate circumstances.
- Identify what is bothering you: Notice when certain thoughts or concerns start to linger. Reflect on whether these are linked to significant challenges or minor daily stresses.
- Listen to yourself: If a specific scenario or reaction

الحد من المشاعر السلبية

في العديد من الحالات قد تفاجأنا نوبات القلق خلال أحداث اليوم العادي. على سبيل المثال يمكن لموقف مثل مشاحنات مع زملاء العمل أو شجار مع شريك حياتك، أو حتى حدوث تغييرات صغيرة في روتين يومك إلى شعورك بالتّوتر والتعرّض لاضطراب القلق. بالنسبة للصحفيّين، يمكن أن يسبّب التّعرض المتكرّر للصور العنيفة أو التسجيلات الصوتية أو القصص العنيفة محفّزاً شائعاً للمشاعر السلبية.

من المهم والضروري أن تتعرّف على محفّزاتك للحدّ من المشاعر السلبية المفاجئة، وتشمل بعض الطرق للقيام بذلك ما يلي:

- راقب مشاعرك: انتبه لأعراض القلق المفاجئة أو غيرها من المشاعر عند ظهورها، خاصة إذا كانت تبدو غير مرتبطة بظروفك الحالية.

- حدّد ما يزعجك: إذا بدأت بملاحظة أن هناك آفكار معيّنة تشغل تفكيرك، قم بالإنتباه والتركيز على إذا ما كانت هذه الأفكار متعلّقة بمشكلة حقيقية أم انها مرتبطة بتغيير في روتينك الخاص.

- استمع إلى نفسك: إذا وجدت نفسك تكرّر موقفاً معيناً بداعي الاحتياط، فقد يكون ذلك مؤشّراً على وجود محفّز

seems to repeat, it may point to an underlying trigger worth exploring.

Developing awareness of your triggers can help you build resilience and implement strategies to reduce their effects on your well-being.

RELAXATION AND BREATHING EXERCISE:

This exercise aims to explore physical sensations and provide a safe space for emotional reflection. It encourages identifying emotions, understanding their connection to the body, and recognizing their effects.

- Connecting with the earth and the surrounding environment is central to this practice. By removing your shoes and feeling the ground beneath you, you can anchor yourself in the present moment.
- Focusing on aware and relaxed breathing for specific periods, while directing attention to your body and surroundings, helps calm both the mind and body. Repeating this for several minutes allows the body to return to a state of relaxation, similar to how it felt before being activated by stress.
- During this exercise, imagine a soothing flow of

يجعلك تشعر بالخطر

إن تطوير الوعي بالمحفزات الخاصة بك يمكن أن يساعدك في بناء المرونة وتنفيذ استراتيجيات لتقليل آثارها على صحتك.

تمارين الاسترخاء والتنفس

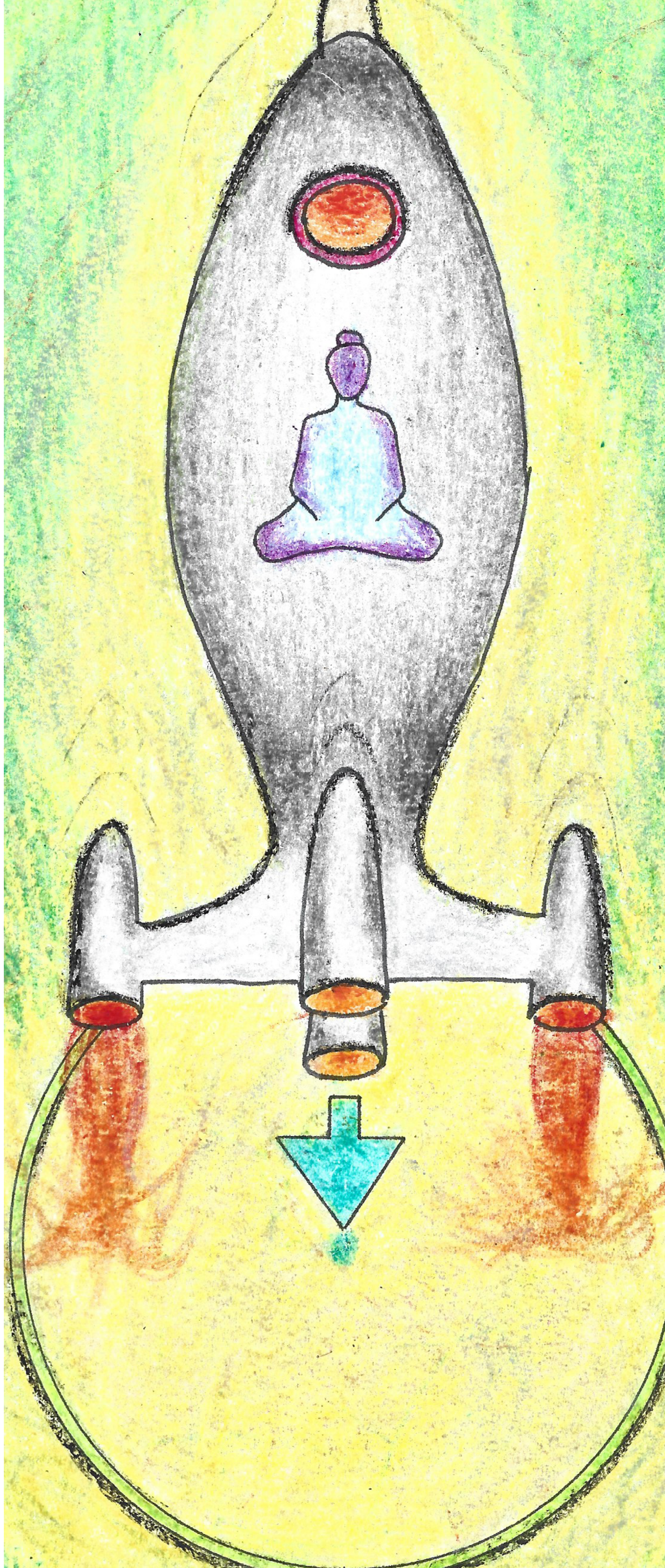
يهدف هذا التمرين الى تدريب الفرد على معرفة وتحديد المشاعر وعلاقتها وتأثيرها على الجسد وتوفير مساحة آمنة للتعافي والتفكير. ويعد التواصل مع الأرض والبيئة المحيطة بنا عن طريق خلع حذائك وشعور الأرض من تحتك أسلوب فعّال للرجوع للواقع و التواصل مع اللحظة الحالية.
يُعَدّ التنفس الواعي باسترخاء عن طريق الشهيق والزفير المتتابع لفترات محددة مع التركيز على التنفس بهدوء وتركيز على الجسد وما يحاوطنا وسيلة هامّة تساعد على تهدئة الجسد والذهن معاً. مع تكرار التنفس بهذه الطريقة لعدة دقائق يعود الجسم إلى حالته الطبيعية الهادئة قبل التعرّض إلى المحفز المسبِّب للقلق.
من الضروري أن نتواصل مع جسدنا خلال التمرين عن طريق تصوّر سريان الطاقة الهادئة خلال الجسد من القدمين، إلي الساقين مروراً بأطراف اليدين وأخيراً الرأس. ستلاحظ جسدك يستجيب بهدوء. ونوصي على عدم إطلاق أي أحكام مسبقة على نفسك خلال هذا التمرين.
يمكن أن يكون هذا التمرين بمثابة أداة قيّمة للحفاظ على

energy starting from your feet, moving through your legs, hands, and finally to your head. This visualization strengthens the connection to your body and enhances the calming effects.

Practicing this technique regularly can serve as a valuable tool for maintaining physical awareness, reducing anxiety, and promoting emotional well-being.

Image credit: Fernando Rodríguez Durán @nano_sfera

التواصل مع
الجسد وتقليل
القلق وتعزيز
الصحة النفسية.



TRAINING IN PSYCHOLOGICAL FIRST AID

WHAT IS PSYCHOLOGICAL FIRST AID?

According to the Johns Hopkins Psychological First Aid Manual by George S. Everly, Jr. and Jeffrey M. Lating, “more than 85% of people exposed to intense traumatic experiences recover when they receive basic emotional support.” This suggests that the body has the ability to self-regulate and recover with the right support.

Psychological First Aid is a crucial tool to provide this basic emotional support and help people process, understand and grieve after traumatic experiences. It helps them deal with pain and understand their feelings after traumatic event.

التدريب على الإسعافات الأوليّة والرقمية

ما هي الإسعافات الأوّلية النّفسية؟

وفقًا لدليل جونز هوبكنز للإسعافات الأوّلية النّفسية فإن «أكثرمن ٨٥٪ من الأشخاص الذين يتعرضون لتجارب صادمة شديدة يتعافون عندما يتلقون الدعم العاطفي الأساسي». وهذا يدل على أن الجسد لديه القدرة على تهدئة نفسه والتعافي في حال الحصول على الدعم المناسب. تُعد الإسعافات الأوّلية النّفسية أداة هامة لتوفير هذا الدعم العاطفي ومساعدة الأفراد على التعامل مع الحزن وفهم ما حدث لهم بعد تعرّضهم لتجارب مؤلمة أو صادمة.

من الضروري تسليط الضوء على أن الإسعافات النّفسية الأوّلية ليست بعملية فردية بل جماعية ومجتمعية، حيث تعمل علي توفير الدعم الفوري وقت الأزمات. وعن طريق التدخّل وقت الأزمات ليسترجع الفرد والمجتمع إمكانيتهم

It is essential to highlight that Psychological First Aid is not only an individual process, but a group and community tool. It provides a framework for intervention in times of crisis, focusing on the self-determination of communities and the steps they wish to take in the future after recovery from trauma.

HISTORICAL FACTS OF PSYCHOLOGICAL FIRST AID

Throughout history, the evolution of Psychological First Aid can be observed in response to significant traumatic events in history:

- World War I (1910): World War I marked the beginning of the recognition of "shell shock." The need to address emotional trauma resulting from large-scale conflicts was identified.
- World War II (1939): World War II intensified the effects of the First War, highlighting the massive loss of humanity and giving rise to the notion that individuals in the theater of war are disposable. Therapy became crucial to addressing survivor guilt and working through grief in disaster management

على اتخاذ القرارات الأنسب لهم ولِمستقبلهم بعد التعافي من الصدمة.

تطوّر الإسعافات الأوّلية النّفسية على مر التاريخ

يمكن ملاحظة تطوّر الإسعافات الأوّلية النّفسية على مر التاريخ كاستجابة لأحداث صادمة هامّة:

- الحرب العالمية الأولى (١٩١٠): شَكّلت الحرب العالمية الأولى بداية الاعتراف بـ "صدمة القصف او صدمة القتال او إجهاد المعركة". حيث تم تحديد الحاجة إلى معالجة الصّدمات النّفسية الناتجة عن الصراعات واسعة النطاق.

- الحرب العالمية الثانية (١٩٣٩): ضاعفت الحرب العالمية الثانية من آثار الحرب العالميّة الأولى و سلّطت الضوء على الخسائر البشرية الهائلة التي لحقت بالعالم وأدّت إلى ظهور مصطلح "الإنسان المقدّس". كما أصبح العلاج النّفسي أمرًا هاماً لمعالجة شعور الناجين بالذنب و دعم فهم الألم والفقد في إدارة الأزمات الإنسانية والكوارث.

- الاعتراف الرسمي (١٩٥٤): اعترفت الجمعية الأمريكية

contexts.

- Official Recognition (1954): The American Psychiatric Association formally recognized Psychological First Aid, marking a milestone in the recognition of the importance of mental health in emergency situations.
- War in Lebanon (1980): The war in Lebanon highlighted the importance of geographical or emotional proximity to conflict in the experience of trauma. The loss of the notion of reality and the development of Post-Traumatic Stress Disorder (PTSD) became key focuses.

- Veteran Care (1992): The continued care needed for veterans after returning from war became a focus. The question arises as to who can provide this vital support throughout the life of individuals in need.
- September 11 (2001): Vicarious trauma becomes evident, highlighting how it can be contagious. Traumatic images and exposure to shocking events affect journalists and editors, creating a shared connection.

للطب النّفسي رسميًا بالإسعافات النّفسية الأوّلية، مما يمثّل علامة فارقة في الاعتراف بأهمية الصحة النّفسية في حالات الطوارئ.

- الحرب في لبنان (١٩٨٠): أبرزت الحرب في لبنان أهمية القرب الجغرافي من مناطق النّزاع كسبب رئيسي للصدمات النفسية. وأصبح فقدان الاتصال مع الواقع وتطور اضطراب ما بعد الصدمة ليصبح محطّ التركيز في عالم الإسعافات الأوّلية النّفسية.

- رعاية المحاربين القدامى (١٩٩٢): أصبحت الرعاية المستمرة التي يتطلبها المحاربين القدامى بعد عودتهم من الحرب محط الاهتمام في دور الإسعافات الأوّلية النّفسية. حيث طُرِحَ السؤال: من يمكنه تقديم هذا الدعم على مدار حياتهم.

- ١١ سبتمبر (٢٠٠١): أصبحت الصدمة الغير المباشرة واضحة خلال أحداث ١١ سبتمبر ووضح كون الصدمة الغير مباشرة معدية ومنتقلة. من خلال التعرّض المستمر لصور وفيديوهات تعرض بشاعة الإصابات الميدانية، يتعرّض الصحفيين والمحرّرين للصدمة الغير مباشرة.

Psychological first aid in time

الإسعافات الأوّلية النّفسية والعاطفية

1910
World War I
Shell Shock Management
Combat-related psychological crises and injury during a war

1930
World War II
Grief work
Disaster Mental Health

1954
American Psychiatric Association
Psychological First Aid in Community Disasters
Training for disaster workers acknowledging common patterns of reaction to unusual emotional stress

1982
War in Lebanon
Proximity, Immediacy and Expectancy (Precursor to PTSD)

1910
الحرب العالمية الأولى
شَكّلت الحرب العالمية الأولى بداية الاعتراف بـ ” صدمة القصف او صدمة القتال او إجهاد المعركة“. حيث تم تحديد الحاجة إلى معالجة الصّدمات النّفسية الناتجة عن الصراعات واسعة النطاق.

1930
الحرب العالمية الثانية
ضاعفت الحرب العالمية الثانية من آثار الحرب العالميّة الأولى و سلّطت الضوء على الخسائر البشرية الهائلة التي لحقت بالعالم وأدّت إلى ظهور مصطلح ” الإنسان المقدّس“. كما أصبح العلاج النّفسي أمرًا هاماً لمعالجة شعور الناجين بالذنب و دعم المتطوّعين على استكمال أداء مهامهم خلال الأزمات الإنسانية والكوارث.

1954
الاعتراف الرسمي
اعترفت الجمعية الأمريكي للطب النّفسي رسميًا بالإسعافات النّفسية الأوّلية، مما يمثّل علامة فارقة في الاعتراف بأهمية الصحة النّفسية في حالات الطوارئ.

1982
الحرب في لبنان
أصبحت الرعاية المستمرة التي يتطلبها المحاربين القدامى بعد عودتهم من الحرب محط الاهتمام في دور الإسعافات الأوّلية النّفسية. حيث طُرِحَ السؤال حول من يمكنه تقديم هذا الدعم الحيوي طوال الحياة.

1992
Critical Incident Stress Foundation
Disaster mental health initiative for disaster survivors in a continuum of care

2001
Sept 11 and Golf Wars
Mental Health Casualties
Vicarious trauma and contagious ideation

2003
International Federation of Red Cross & Red Crescent Soc
Community Based Psychological Support

2006
Johns Hopkins Model
RAPID model
Reflective listening, Assessment, Prioritization, Intervention and Disposition.

1992
رعاية المحاربين القدامى
أصبحت الرعاية المستمرة التي يتطلبها المحاربين القدامى بعد عودتهم من الحرب محط الاهتمام في دور الإسعافات الأوّلية النّفسية. حيث طُرِحَ السؤال حول من يمكنه تقديم هذا الدعم الحيوي طوال الحياة.

2001
11 سبتمبر
أصبحت الصدمة الغير المباشرة واضحة خلال أحداث 11 سبتمبر. من خلال التعرّض المستمر لصور ومقاطع تصويرية تعرض بشاعة الإصابات الميدانية، ممّا يعرّض الصحفيين والمحرّرين للصدمة الغير مباشرة.

2003
الاتحاد الدولي للصليب الأحمر والهلال الأحمر
الدعم النفسي المجتمعي

2006
نموذج جونز هوبكنز
نموذج سريع الاستماع التأملي والتقييم وتحديد الأولويات والتدخل والتصرف في القرار.

2019 — Vita Activa
Psychological and Digital First Aid with a gender perspective

2020 — Covid 19
Digital bodies and Community based solutions

2023 — Today

Psychological First Aid is the mental health analogue to physical first aid.

It can be simply defined as a supportive and compassionate presence designed to stabilize and mitigate acute distress as well as facilitate access to continued care.

2019 — فيتا أكتيفا
الإسعافات الأولية النفسية والرقمية من منظور النوع الاجتماعي

2020 — كوفيد 19
الهيئات الرقمية والحلول المجتمعية

2024 — اليوم

إسعافات الأولية النفسية هي نظير الصحة العقلية للإسعافات الأولية البدنية.

يمكن تعريفه ببساطة على أنه وجود داعم ورحيم مصمم لتحقيق الاستقرار والتخفيف من الضيق الحاد بالإضافة إلى تسهيل الوصول إلى الرعاية المستمرة.

- Psychological and Emotional First Aid (2019): Currently, organizations such as Vita-Activa. Org recognize the importance of body care and understanding body language and the effects of emotions on the body in the context of Psychological and Emotional First Aid.

KEY LEARNINGS

- PFA role is vital in individual and collective recovery from trauma, its historical development, and its evolving methodologies to meet contemporary needs.
- PFA provides essential emotional support, helping individuals process and recover from traumatic experiences.
- More than 85% of people exposed to intense trauma can recover with basic emotional support, highlighting the human capacity for self-regulation and resilience.
- Beyond individual intervention, PFA is crucial for fostering collective recovery and resilience.
- It emphasizes self-determination, allowing communities to shape their recovery journey.
- Modern PFA incorporates both psychological and physical care, emphasizing the importance of understanding body language and emotional responses.

- الإسعافات الأوّلية النّفسية والعاطفية (٢٠١٩): حاليًا، تدرك منظمات مثل فيتا اكتيفا أهمية العناية بالجسد وفهم لغة الجسد وتأثير المشاعر على الجسد في سياق الإسعافات الأوّلية النّفسية والعاطفية.

الدروس الرئيسية المستفادة

- يلعب الدعم النفسي الأولي دورًا حيويًا في التعافي الفردي والجماعي من الصدمة، وتطورها التاريخي، ومنهجياتها المتطورة لتلبية الاحتياجات المعاصرة.
- يوفر الدعم النفسي الأولي الدعم العاطفي الأساسي، ويساعد الأفراد على معالجة التجارب المؤلمة والتعافي منها.
- يمكن لأكثر من ٨٥٪ من الأشخاص المعرضين لصدمات شديدة التعافي من خلال الدعم العاطفي الأساسي، مما يسلط الضوء على القدرة البشرية على تنظيم الذات والمرونة.
- إلى جانب التدخل الفردي، يعد الدعم النفسي الأولي أمرًا بالغ الأهمية لتعزيز التعافي الجماعي والمرونة.
- يؤكد الدعم النفسي الأول على أهمية تقرير المصير، مما يسمح للمجتمعات بتشكيل رحلة تعافيها.
- يشتمل الدعم النفسي الأولي الحديث على الرعاية النفسية والجسدية، مع التأكيد على أهمية فهم لغة

Image credit: Fernando Rodríguez Durán @nano_sfera

الجسد والاستجابات العاطفية.

الإسعافات النفسية الأولية عبر الزمن:

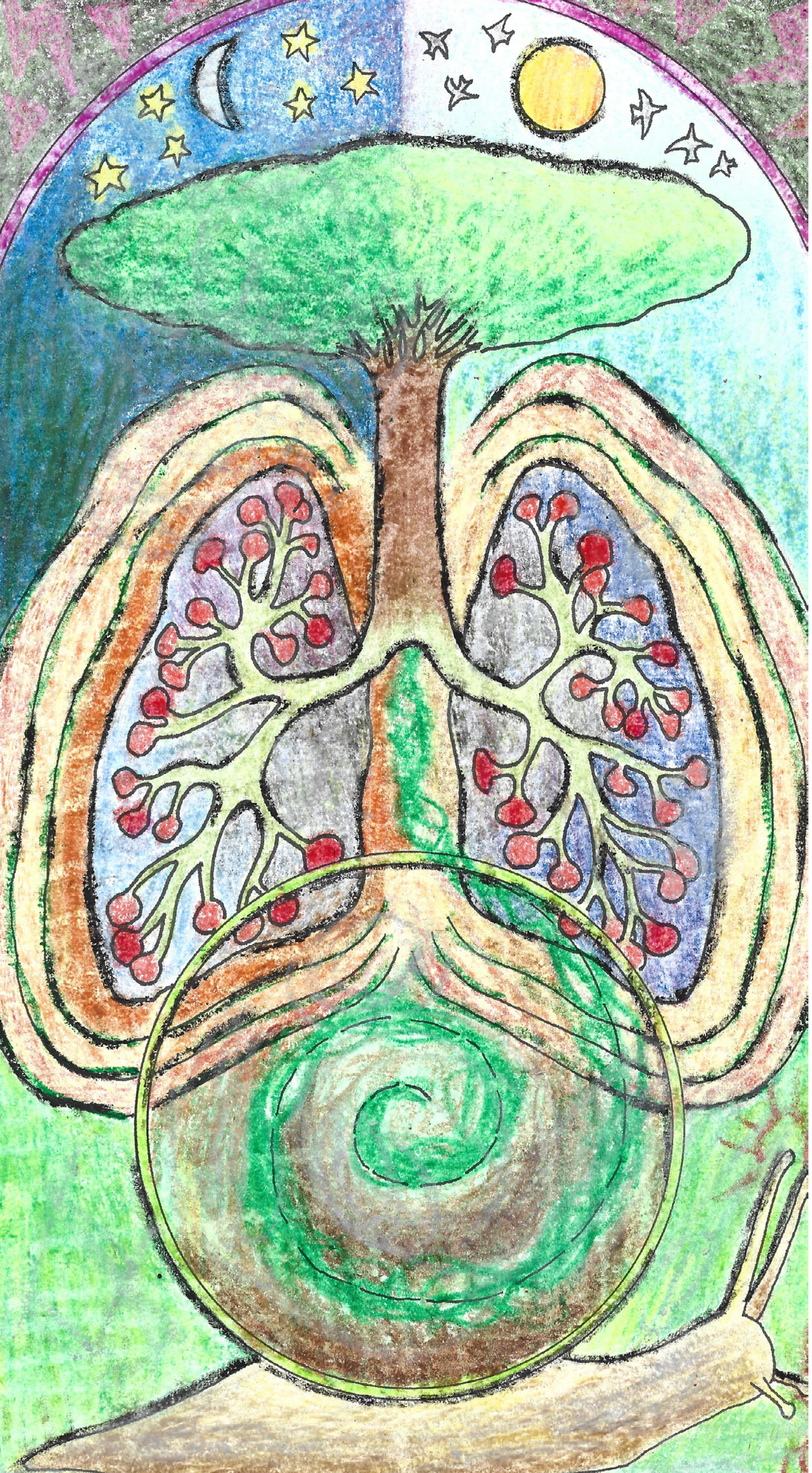


Image credit: Fernando Rodríguez Durán @nano_sfera

EMPATHIC INTERVIEW

And what is an empathetic interview? It is a method used by Vita Activa to implement Psychological First Aid, with the aim that the person facing a crisis can identify their needs and understand why they have them. The heart of this method lies in listening to the other person actively and empathetically, supporting them by sharing their concerns as a mirror of their own experiences.

In a world that often rewards productivity and where we are led to believe that our value is directly related to the tasks we perform, empathy in conversations becomes essential. The empathic interview is a time for the person to recognize their feelings and needs, moving away from external pressure and connecting with their emotions and body language.

To identify the person's condition, the triage method is used, especially when the intention to harm oneself is mentioned. Key questions include:

1. Are you at risk?
2. Are you a danger to yourself or other people?

المقابلة التعاطفية

ما هي المقابلة التعاطفية؟ هي طريقة تستخدمها فيتا اكتيفاً للقيام بالإسعافات الأوّلية النّفسية لكي يتمكن الشخص الذي يواجه الأزمة من تحديد احتياجاته الخاصة وفهم السبب وراء هذه الاحتياجات. تعتمد هذه الطريقة بشكل أساسي على الاستماع الجيّد والسماح للنّاجي بالتعبير عن مشاعره لتقديم الدعم المناسب لمسانَدته.

لأن التعايش في مجتمع رأسمالي يعزّز الإنتاجية، يترتب على ذلك الإعتقاد بأن قيمتنا مرتبطة مباشرة بالمهام التي نؤديها ونتائجها الإيجابية. ولكن وعلى عكس مفاهيم الرأسمالية، فإن المقابلة التعاطفية تخلو من فرض الأحكام المسبقة وتهدف إلى توفير مساحة آمنة لتعبير الفرد عن مشاعره واحتياجاته بعيداً عن أي ضغوط خارجية.

يتم استخدام طريقة التقييم والفرز والانتقاء تبعا للأهمية (وهي قائمة على مجموعة من الأسئلة التي يمكن إجابتها بِنعم أو لا للتعرّف على حالة الشخص وتسهيل تقييم الحالة ومستوى الخطر المصاحب لها) ، خاصة عند تقييم نية إيذاء النفس. حيث تتضمن الأسئلة الرئيسية ما يلي:

١. هل أنت في خطر؟
٢. هل تشكّل خطراً على نفسك أو على الآخرين؟
٣. هل تحتاج إلى مساعدة نفسية عاجلة؟

من المهم أن ندرك أن المستوى التالي من الرعاية ليس

3. Do you need urgent psychological help?
It is important to recognize that the next level of care is not always available to everyone, and Vita Activa strives to provide support where possible.

KEYS TO THE EMPATHIC INTERVIEW:

Support the person to reflect on the incident that caused them feelings of anxiety, trauma, and stress. We focus on the person's sensations, emotions, and perceptions.

1. Listen, do not judge: Leave space for the person to talk. Their story is the reason you're having a conversation. Identify: Mood, severity of the incident, and listening.
2. Empower: Avoid imposing solutions and empower the person to discover their own needs and solutions.
3. Respect the Process:The person who has contacted us is the one who has the key to his/her conflict and decides which door to open. We are a mirror.
4. Every second counts: Is the person open and able to talk? Psychological first aid should be carried out in a space of stability and mitigation.

متاحًا دائمًا للجميع، وتسعى فيتا اكتيفا جاهدة لتقديم الدعم حيثما أمكن.

العناصر الأساسية للمقابلة التعاطفية

مرحلة دعم الشخص ليتأمل الحادث الذي تسبب له في الشعور بالقلق والصدمة والتوتر. نركز على أحاسيس الشخص وعواطفه وإدراكاته.

١. **الإصغاء والإنصات الفعّال:** أفسح المجال للشخص لمشاركة قصته، مع التركيز على الأحاسيس والعواطف والمفاهيم الخاصة به.
٢. **التّمكين:** تجنّب فرض الحلول، وقم بتمكين الشخص من اكتشاف احتياجاته والحلول المناسبة لها بنفسه.
٣. **احترِم العملية:** احترِم استقلالية الشخص، والثقة بأنّه يملك مفتاح الصراع الذي يواجهه وحلوله المناسبة وله أن يقرّر أي باب سيفتحه.
٤. كل ثانية مهمة: هل الشخص منفتح وقادر على التحدث؟ يجب إجراء الإسعافات الأولية النفسية في مساحة من الاستقرار والتخفيف.

POWERFUL QUESTIONS IN THE EMPATHIC INTERVIEW:

1. How are you feeling?
2. How is your body/heart/how do you feel?
3. How can we support you today?

In Arabic the questions are better asked as

1. How do you feel emotionally?
2. Do you feel your body reacting (describe how do you feel in your body -like sweating, shivering, fast heartbeat)?
3. How can we help today?

It is emphasized that this is a safe and confidential place, where the person's autonomy is paramount. The empathic interview is carried out with two people, active listening with empathy being essential.

أسئلة مهمة في المقابلة التعاطفية

١. كيف تشعر؟
٢. كيف تشعر عاطفيا؟ هل تشعر برد فعل او تغيير في جسدك مثل (اوصف حالة جسدك الحاليّة) (تعرّق، رعشة، تزايد في ضربات القلب إلخ...)؟
٣. كيف يمكننا دعمك/مساعدتك اليوم؟

باللغة العربية، من الأفضل طرح الأسئلة على النحو التالي
كيف تشعر عاطفيًا؟
هل تشعر بجسدك يتفاعل (صف كيف تشعر في جسدك - مثل التعرق، والرعشة، وسرعة ضربات القلب)؟
كيف يمكننا المساعدة اليوم؟

لابد من التأكيد وتكرار أن اللقاء والمحادثة آمنة وأن خصوصية واستقلالية الشخص المتحدِّث ذات أهميّة قصوى. ويتم إجراء المقابلة التعاطفية تكون بين شخصين حيث يكون الاستماع الفعّال المتعاطف أمرًا ضروريًا.

EMPATHETIC INTERVIEW EXAMPLE:

At Vita Activa, we understand the challenges faced by journalists, activists, and human rights defenders. Our mission is to offer a safe, compassionate space for emotional support. This example of an empathetic interview illustrates how we engage with those who reach out for help.

Companion: Hello, I'm Vita Activa, a helpline for women, journalists and activists. How are you today?

User: I feel nervous and a little anxious. I feel bad about my body and I can't eat. I'm going through a difficult time.

Companion: Thanks for sharing. We are here for you. How is that anxiety expressed in your body? How do you feel?
User: I think my relationship with food has changed. I don't want to eat like before, and I feel pain in my back when I fight with my partner.

Companion: Thanks for sharing that. How do you think

مثال على المقابلة التعاطفية

الرفيق: مرحبًا، أنا من فريق فيتا اكتيفا، خط مساعدة الصحفيات والناشطات. كيف يمكنني المساعدة؟

المستخدم: أشعر بالتوتر والقلق قليلاً. كما أنني أشعر بالسوء حيال جسدي ولا أستطيع تناول الطعام. لقد كنت أشاهد فيلم ترفيهي مع أصدقائي ولكني تفاجأت ببعض المشاهد جعلتني أسترجع صدمة سابقة. أنا أمُرّ بوقت عصيب.

الرفيق: شكراً لمشاركتك ما تشعرين به معنا. نحن هنا من أجلك. كيف يتم التعبير عن هذا القلق في جسدك وأين يَتَمَثَّل بوضوح؟ كيف تشعرين؟

المستخدم: أعتقد أن علاقتي بالطعام قد تغيرت. حيث أنني لا أرغب في تناول الطعام مثل السابق. كما أنني أشعر بألم في ظهري عندما أتشاجر مع شريكي. أشعر بتزايد في ضربات قلبي مع قليل من تعرق اليدين. لم أستطع استكمال وجبتي وأشعر بالغثيان.

الرفيق: شكرا لمشاركتك ذلك معي. كيف يمكننا دعمك بشكل فعال ومناسب؟

المستخدم: أشعر بالوحدة وأحتاج إلى شخص ما لمساعدتي.

we can support you during this process?
User: I feel alone. I need someone to help me. Thanks for listening to me.

Companion: I see. Well, we are here for you. Can we find you tomorrow to continue our conversation?

User: Yes, I want to talk to you again. I need it.

Companion: How do you feel now?

User: Better. My breathing and heartbeat are a little slower

Companion: We are here for you. Can we find you tomorrow to continue our conversation?

User: Yes, I want to talk to you again. I need it.

Companion: We send you a hug.
At Vita Activa, our goal is to provide consistent, compassionate care to those who need it most. We understand that emotional support is essential for the well-being of those who fight for justice and human rights.

كمان أنني بحاجة لخطوات واضحة تساعدني على مشاعر القلق.
شكرا لاستمعاك لي.

الرفيق: بكل سرور. لنبدأ بالتنفس بعمق معاً. سأقوم بالعد لرقم أربعة للشهيق ثم أربعة وأنت تحبس أنفاسك، وأربعة للزفير

المستخدم: تتنفس بشكل عميق مع التوجيه

الرفيق: كي تشعر؟

المستخدم: أشعر بتحسن شديد. سرعة التنفس وضربات قلبي أهدأ قليلا.

الرفيق: نحن هنا من أجلك لندعمك. هل يمكننا التواصل معك غدًا لنكمل حديثنا؟

المستخدم: نعم، أنا أرغب بل وأحتاج إلى التحدّث معك مرة آخرى.

الرفيق: نرسل لك الكثير من الدعم والحب. شكراً جزيلا

PSYCHOLOGICAL MANIFESTATIONS

We're going to discuss what kind of cases you might encounter, what the particular situation is, what is the mental situation that people are in, and secondly, what questions you should ask in order to make sure you keep your memories of the conversations you have responsively.

WHO ARE THE PEOPLE YOU WILL TALK TO?

- They could be your co-workers talking about the stress they are going through due to the work that is being carried out, the fears they are experiencing.
- Another option is for journalists who work with you in different countries who look for you. The things they worry about, like displacement, harassment, or a toxic work environment.
- There are those calls, the ones that are directly related to people whose lives are not safe and there is really nothing we can do but to help them

مظاهر ردود الفعل النفسية المختلفة

تعرض هذه الفقرة العديد من الحالات والمواقف الخاصة الي يمكن أن تواجهها والأوضاع النفسية المختلفة للأشخاص عند توفيرك الدعم لهم. سنعرض العديد من الأسئلة التي يجب أن تسألها لتوثيق الحالات.

من هم الأشخاص الذين ستتحدث معهم؟

- يمكن أن يكونوا زملائك في العمل الذين يتحدثون عن الضغط النفسي الذي يمرون به بسبب طبيعة عملهم والخوف المستمر المصاحب لهم.
- كما يمكن أن يكونوا من الصحفيين الذين يعملون معنا في بلدان مختلفة حيث يواجهون قلق التهجير أو المضايقات أو بيئة العمل السامّة.
- هناك بعض المكالمات من أشخاص لا يملكون إلا التواصل عبر الهاتف في ظروف قاسية وغير آمنة ولا يوجد ما يمكننا فعله لتغيير واقعهم، يمكن أن يؤدّي ذلك إلى الشعور بالغضب والعجز واليأس أو الشعور بالذنب.

deal with their feelings of anger, helplessness, hd opelessness or guilt.

- And there are the calls from those people working in the media, people fighting disinformation, propaganda; journalists who experience vicarious or indirect trauma due to the constant and horrible stories, images, videos or contexts where they operate. For instance, people who have triggered previous trauma in their own lives by having been under bombing at some point in the last five, ten or 20 years.

- وهناك مكالمات من أولئك الأشخاص الذين يعملون في وسائل الإعلام، والأشخاص الذين يحاربون التضليل الإعلامي والدعاية/البروباجاندا. بالإضافة إلى الصحفيون الذين يعانون من صدمة غير مباشرة بسبب تعرّضهم المستمر للصور المروّعة. والأشخاص الذين يسترجعون صدمات سابقة في حياتهم الخاصة من خلال تعرّضهم للقصف والحرب في مرحلة ما في السنوات الخمس،العشر أو العشرين الماضية.

Anxiety

Generalized apprehension and arousal, free-floating and less associated with a highly defined specific stimulus.

- Excessive anxiety and anticipation of future threats;
- Worry, characterized by apprehensive expectation.

(*American Psychiatric Association*, 2013)

قلق

هي حالة عامة من التحفيز الزائد بشكل متحرك وهائم مع عدم وجود سبب محدد.

- الشعور بالتوتر الزائد ووجود حالة من ترقّب خطر مستقبلي
- الشعور بالقلق وانتظار وتوقع الخوف.

(الجمعية الأمريكية للطب النفسي، 2013)

HOW CAN WE RECOGNIZE EMOTIONS IN THE COMMUNICATIONS OR CONVERSATIONS WE ENGAGE IN?

PTSD

- Experiencing **intrusive symptoms**, such as distressing dreams and flashbacks;
- **Deliberately avoiding** stimuli associated with the event, including thoughts, feelings, people, and places;
- **Developing negative alterations** in cognition and mood, such as memory difficulties, exaggerated negative beliefs, fear, guilt, decreased interest in activities, and an inability to feel positive emotions;
- **Developing altered arousal** responses, such as an exaggerated startle response, quick temper, hypervigilance, decreased concentration, and sleep difficulties.

(*American Psychiatric Association*, 2013)

Post-traumatic stress disorder (PTSD)

Post-traumatic stress disorder (PTSD) is an important topic that has entered common language. It refers to the body's reaction after experiencing something

كيف يمكننا التعرّف على المشاعر في المكالمات التي نتلقاها وفهمها؟

اضطراب ما بعد الصدمة

- استرجاع الصدمات النفسية (أحلام مؤرّقة وارتجاع ذكريات الماضي)
- تجنب مقصود للمحفّزات (وهذا يشمل الأفكار، المشاعر، الأفراد والأماكن المتعلّقة بالصدمة)
- حدوث تغيرات سلبية في الإدراك والمزاج (مثل فقدان الذاكرة، مشاعر سيئة تجاه النفس، الخوف، الشعور بالذنب، الضيق، فقد الاهتمام في الأنشطة، وعدم المقدرة على شعور أحسايس إيجابية)
- تغير في مستويات الاستثارة بشكل زائد (اللعثمة في الكلام، العصبيّة المفرطة، ردود الفعل العنيفة المفاجئة، الصعوبة في النوم)

(الجمعية الأمريكية للطب النفسي ، 2013)

يمكنك مواجهة:
اضطراب ما بعد الصدمة
الإكتئاب
التوتر
نوبات الهلع
الاعتماد على تعاطي المواد المخدرة

ردود فعل الضغط النفسي الفسيولوجية

significantly shocking. Trauma is not labeled as good or bad, it is just big. Observing physical signs, such as agitation, tremors, or immobility, can indicate a person’s emotional state.

When one is talking to a person via phone or chat, identifying nervousness can be more difficult. You may notice a disconnected timeline in the responses, disorganized shared experiences, or questions that remain unanswered. Inactivity can also be a sign, even without movement, look for the sparkle in the eyes, the three dots in the chat. It is crucial to keep an eye out for these signs as they may indicate a need for support.

Providing time spans of 45 minutes to talk to the person is valuable. This act demonstrates care awareness and allows the person to choose to spend time on their well-being.Now, if you only have two minutes, make them count!. Sharing inspirational quotes, breathing exercises, and expressing love can make all the difference. Although we cannot cure PTSD, providing a safe place to rest during this time is significant. It is essential to recognize that this support is not a substitute for professional medical care. It is about creating a human space where the person feels loved and supported. In short, while we may not be

اضطراب ما بعد الصدمة

اضطراب ما بعد الصدمة هو موضوع مهم وأصبحت المعرفة به واستخدام الوصف أمر شائع. وهو يشير إلى رد فعل الجسد بعد التعرض لصدمة كبيرة. لا تصنف الصدمة بأنّها جيدة أو سيئة، بل كَحدث له تأثير كبير علي الأفراد. ويمكن من خلال ملاحظة العلامات الجسدية مثل الإضطراب أو الرعشة أو فقدان القدرة على الحركة من معرفة حالة الشخص النفسية والعاطفية.

قد يكون من الصعب ملاحظة علامات التوتر أثناء المراسلة، ولكن عن طريق الاستماع الجيد يمكن معرفة إذا كان الشخص يمر بنوبة قلق. فمثلاً يمكن أن تكون الردود مقتضبة أوٍ غير متصلة او تتميز بعدم الوضوح والتشويش. يمكن أيضاً أن يكون الخمول او غياب الحركة علامة على عدم النشاط، لذلك، قم بالتركيز على حركة العينين وما إذا كان هناك تركيز متبادل من الشخص أم أن نظراته مشتتة وغير حاضرة.
إن توفير وقت مخصص حتى لو ٤٥ دقيقة للحديث مع الأشخاص لهو خطوة مهمة في عملية التعافي. فهذا الوقت هو بمثابة مؤشر جيد يدل على رغبة الشخص في التحسّن واستثمار الوقت للتعافي. في بعض الأوقات، لن يتمكن الشخص من التواصل لأكثر من دقيقتين، ولكنهم دقيقتين مهمين جدا. يمكن من خلال مشاركة القصص الملهمة والأقوال المأثورة التي تعزز الأمل، أو التعبير عن الحب والدعم وممارسة بعض تمارين التنفس أن تحدث فارق كبير في سرعة وفعاليّة التعافي. بالرغم من اننا لا يمكننا شفاء اضطراب ما بعد الصدمة، انهم من المهم

able to solve every problem, offering genuine support for as long as needed is invaluable.

Depression

Depression is a mood disorder

- Depressed mood most of the day;
- Diminished interest or pleasure in activities;
- Significant weight loss or weight gain;
- Insomnia or hypersomnia;
- Psychomotor agitation (e.g., pacing, inability to sit still) or psychomotor retardation (e.g., slowed speech and movements);
- Fatigue or loss of energy;
- Feelings of worthlessness or excessive guilt;
- Diminished ability to concentrate or indecisiveness;
- Recurring thoughts of death or suicidal ideation.

(*American Psychiatric Association*, 2013)

Depression

Let's talk about sleep, an intimate and human experience. Asking about sleep is a beautiful way to enter a person's space, since it is during sleep that

جدا توفيرمساحات آمنة للراحة والدعم في تلك المرحلة. ولكن يجب التنويه أن هذه التدريبات ليست ببديل عن الدّعم الطبي المهني من المتخصصين. أهمية الإسعافات النفسية الأولية يكمن بتوفير مساحات مبنية على التواصل الإنساني حيث يشعر الشخص بالدعم والحب. بالرغم من أنه لن يمكننا حل كل الأزمات والكوارث، فإن توفير الدعم والتدخل خلال الأزمات مهما جدا للتعافي. لذلك، من الضروري إدراك أن هذا الدعم ليس بديلاً عن الرعاية الطبية المتخصصة. إنما هذا النوع من الدعم يتعلّق بخلق مساحة إنسانية آمنة، يشعر فيها الشخص بالحب والدعم. فبينما قد لا نكون قادرين على حل كل المشاكل فإن تقديم الدعم الحقيقي طالما كانت هناك حاجة إليه لا زال لا يقدّر بثمن.

اكتئاب

الاكتئاب هو اضطراب في الحالة المزاجية

- الشعور بالاكتئاب طوال اليوم
- فقدان الشغف والبهجة ناحية الأنشطة المختلفة
- زيادة سرعة في اكتساب أو فقدان الوزن
- الأرق (قلّة النوم) أو فرط النوم
- الهياج النّفسي الحركي (الحركة المستمرة مع عدم القدرة على الجلوس بثبات) و تباطؤ حركة الكلام.
- الإرهاق وفقدان الطاقة
- الإحساس بعدم الأهمية أو الذنب
- عدم القدرة على التركيز أو اتخاذ القرارات
- تراود أفكار انتحارية أو أفكار عن الموت

الاكتئاب

يُعَدّ السؤال عن نمط النوم اليومي طريقة فعّالة لبداية الحديث عن الحالة النّفسية للشخص. حيث يقوم الجهاز العصبي أثناء النوم بتنظيم العديد من الوظائف الحيوية مثل استعادة الطاقة، وتحسين الذاكرة، وإصلاح الخلايا.

the body regulates and purifies itself. It is a crucial time for the brain to reset and for the second brain in the stomach to do its job. Watching for signs of sleep deprivation, such as difficulty writing, may indicate depression.

Empathizing with someone who feels like there is no way out is essential. Avoiding toxic positivity and sharing genuine support is key. Believing in the person, asking what happened and if they have other support systems are important actions. Recognizing the things that are meaningful and joyful for the person must come from an authentic place. Being a good mirror involves showing understanding without judging, allowing the person to breathe deeply.

Our collective approach is vital. We cannot solve or save ourselves alone. Transmitting the message of care from the community is powerful. Highlighting that the person is part of a group that cares about her reinforces the importance of taking care of ourselves together. Working together to improve the world and transform it towards a life without violence is the key, sending a collective message of support and commitment.

كما أنه وقت هام للدماغ آيضاً لإعادة ضبط نفسه وللجهاز الهضمي للقيام بعمله لتسهيل امتصاص المواد الغذائية ومدّ الجسم بالطاقة. من بعض علامات قلّة النوم هي عدم التركيز والصعوبة في الكتابة بشكل واضح والخمول الشديد وفي بعض الأحيان الإحساس بالعصبية قد تكن أعراض للاكتئاب.

من الضروري التعاطف مع من يمر بالأزمات ويشعر بعدم وجود أي مخرج. وتعزيز ثقتهم بنفسهم أن لديهم القدرة على التحسن. ولكن يجب تجنّب الإيجابية السّامة والحرص فقط على توفير الدعم بشكل مليء بالصبر والتعاطف. إن تعزيز ثقة الشخص بنفسه وسؤاله عما حدث له وما إذا كان لديه أنظمة دعم أخرى هي من الخطوات المهمة لضمان إحساس الأفراد بالأمان والاستقرار. عند الحديق عن وتحديد الأشياء المهمة الجيدة التي تبعث السعادة والراحة للشخص أن تكون محددة بشكل صادق وحقيقي. ولكي تكون بمثابة مرآة جيدة لمن يمرّ بالأزمات المختلفة، فمن المهم إظهار التفهّم دون إصدار أحكام، وهذا يوفر مساحة آمنة للشخص.

يُعَدّ تعزيز قيمة المجتمع والتضامن أمر مهم في عملية التّعافي. فالتعافي ليست رحلة فردية بل جماعيّة، وتتطلّب المشاركة البناءة من جميع أفراد المجتمع المحيط بنا. فإدراك أهميّة المجتمع ودور الفرد فيه يساعد على تعزيز ثقة الفرد بنفسه ويشجّعه على التحسّن . كما أن تسليط الضوء على مفهوم أن الشخص جزء من مجموعة تهتم لأمره يساعده على الاعتناء بنفسه. إن العمل معًا لتحسين العالم ومحاولة بناء حياة خالية من العنف وإرسال

Panic disorder

Panic attacks are recurrent and unexpected; they are not considered a mental disorder.
These attacks involve abrupt surges of intense arousal, reaching their peak within minutes.

Symptoms include:
- Heart pounding,
- Sweating,
- Shaking,
- Chest pain,
- Nausea,
- Fear of dying.

(*American Psychiatric Association*, 2013)

Anxiety and panic

Anxiety and panic are not equivalent. Anxiety can arise without voluntary control, affecting mental health. Anxiety cannot be desired or cause an emotional attack, as it is connected to parts of the brain not consciously controlled. On the other hand, panic does not reside in the brain, but in the stomach, considered the second brain. You can communicate with your panic through physical symptoms such as sweating or shaking. In cases of persistent physical discomfort and lack of calm, the person should be urged to seek medical help.

رسالة دعم والتزام جماعي هو أمر في غاية الاهمية خلال مرحلة التعافي.

اضطراب الهلع

إن الهلع يحدث بشكل مكرر ولا يمكن تنبؤه. كما أنه لا يصنّف كنوع من أنواع المرض النفسي.
بل هي اضطرابات مفاجئة من الإثارة الشديدة التي تصل إلى ذروتها في غضون دقائق.
بعض مظاهر الهلع:
- تسارع في معدّل خفقان القلب
- التعرّق
- الرعشة
- الم في الصدر
- الشعور بالغثيان
- الخوف من الموت

(الجمعية الأمريكية للطب النفسي، 2013)

القلق والهلع

القلق والهلع ليسا متكافئين. حيث يمكن أن نشعر بالقلق بشكل غير إرادي مما يؤثر على صحتنا النفسية. فالقلق هو شعور خارج عن السيطرة يتحكّم فيه جزء من المخ ولا يمكننا التحكّم فيه بشكل واعي. بينما يحدث الهلع لا يحدث المخ ولا يتحكم المخ فيه، بل في المعدة التي تعتبر الدماغ الثاني للجسد. و يمكنك تتبع مظاهر الهلع من خلال ملاحظة بعض الأعراض الجسدية كالتعرّق أو الارتعاش. في الحالات المزمنة من الهلع المستمر وما يلحقه من آثار جسدية يُنصح بطلب المساعدة الطبية.

Substance abuse

People use both **legal and illegal mood-altering substances** in the wake of disaster, trauma, and general adversity. These substances include alcohol, caffeine, hallucinogens, inhalants, opioids, sedatives, hypnotics, anxiolytics, stimulants, tobacco, and other substances under unknown circumstances.

(*American Psychiatric Association*, 2013)

تعاطي المواد المخدرة

يقوم الناس بإستخدام مواد قانونية أو غير قانونية تقوم بتغيير الحالة المزاجية لمساعدتهم على التعامل مع الأزمات العنيفة والصدمات والكوارث. بعضاً من هذه المواد: الكحول والكافيين والمهلوسات والأفيونات والمهدئات و المنومات و المنشطات والمخدرات والتبغ وغيرها مما لها تبعات غير معلومة.

(الجمعية الأمريكية للطب النفسي، 2013)

Substance abuse and Stress

Drinks such as coffee or alcohol are substances that can alter the mood. Although they are legal, it is common to hear people say that they cannot wake up without their coffee or go to bed without their glass of wine. These are considered mood disturbances, since they change the way you feel, but they do not alter the reality of the world.

As we embark on this work, it is crucial to take care of our bodies and be compassionate with ourselves. Let us treat our body with kindness and seek to keep it clean, as it is already experiencing enough stress. This is not about judging people for their choices, as everyone does what they need to do, but it is essential to be aware of how these substances affect our bodies, mood, health and well-being.

تعاطي المواد المخدرة

تُعَدّ القهوة من المشروبات التي لها القدرة على تغيير المزاج. وعلى الرغم من أن القهوة مشروب مصرّح به قانونياً إلا أنه من الشائع سماع أشخاص يقولون إنهم لا يستطيعون بدء اليوم أو الإستيقاظ دون شرب قهوتهم الصباحية. كما أنه من الشائع سماع أشخاص يقولون أنهم لا يستطيعون الذهاب إلى الفراش دون كأس من النبيذ ايضاً. تؤثر هذه المواد والمشروبات على الفرد وتسبب اضطرابات مزاجية، لأنها تغيّر الطريقة التي تشعر بها حول العالم، لكنها لا تغيّر من واقع العالم حولك.

يجب الحث على الاعتناء بأجسادنا وأن نكون رحماء مع أنفسنا، خصوصاً أثناء القيام بهذا العمل. لنعتني بصحتنا الجسدية والحفاظ على الأكل والشرب بسكل صحي ونظيف حيث أنّ أجسادنا تعاني بالفعل من ضغوط كافية. وجب التنويه أنه لا يصحّ الحكم على الناس بسبب اختياراتهم، حيث أن كل شخص لديه حرية الاختيار واتخاذ القرار المناسب لهم،

The key here is to avoid judgment and simply recognize the fact that these substances are often used to avoid reality and create an alternative that does not exist. It is essential to carefully bring the person closer to the reality they really face.

ولكن من الضروري أن نكون على دراية بكيفيّة تأثير هذه المواد على أجسادنا، مزاجنا وصحتنا.

يجب تجنّب إصدار أحكام مع وفهم صريح وواضح بأن هذه المواد تُستَخدَم لتجنّب الواقع وخلق بديل مؤقّت غير حقيقي، وأن علينا دعم الأشخاص للتعامل مع الواقع تدريجيا.

Stress

The term "stress" was first used in the 1930s and was defined as the nonspecific response of the body to any demand made upon it.

The body's response includes the "fight," "flight," "freeze," or "fawn" reactions, mediated by the sympathetic and parasympathetic nervous systems.

Key hormones involved in the stress response include adrenaline (noradrenaline) and cortisol, which affect various bodily functions.

(*American Psychiatric Association*, 2013)

التوتر

تم استخدام كلمة "التوتر" لأول مرة في سياق علم النفس وعلم الأعصاب في الثلاثينيات من القرن العشرين. حيث تم تعريف التوتر في ذلك الوقت كالاستجابة الغير محددة للجسم لأي طلب يوجه اليه.وتتمثل في الآتي:

- المواجهة
- الهروب
- الجمود

الجهاز السمبثاوي والجهاز الباراسمبثاوي
الأدرينالين / نورادرينالين
يؤثر الكورتيزول على الجسم

(الجمعية الأمريكية للطب النفسي، 2013)

RECORD AND CASE DOCUMENTATION

When engaging in feminist accompaniment processes, documenting cases with care, respect, and attention to privacy is vital. This guide provides best practices for documenting and reporting cases in a way that supports the individuals we work with, while ensuring their dignity, safety, and confidentiality are preserved.

THE IMPORTANCE OF DOCUMENTATION

Case documentation is a critical tool in our accompaniment work. It functions as a secure and organized database that helps us track and systematize the information shared by those who reach out for support. Proper documentation not only enables efficient analysis and monitoring but also helps us recognize patterns, identify successes, and pinpoint areas for improvement in our ongoing work.

٥. التسجيل وعملية توثيق الحالة

أفضل الممارسات لتوثيق الحالات والإبلاغ عنها:
عند توثيق وتنظيم معلومات عن الحالات وعند التواصل مع الأفراد وتوثيق المكالمات باستخدام نطاق نسوي يجب الالتزام بمعايير تركز على حماية المعلومات وفرزها و وتنظيمها. وذلك لضمان الشفافيّة وحماية سرية وخصوصية المعلومات المُسَجلّة.

أهمية التوثيق

ينتُج عن التوثيق تكوّن قاعدة بيانات آمنة وملموسة تسمح لنا بتنظيم المعلومات اللازمة حول الأشخاص الذين يتّصلون بنا. يُسهّل التوثيق من قدرتنا على تحليل ورصد أنماط الاتصالات والحالات، ويساعدنا هذا على التعرف على السّمات المشتَركة للحالات، والدعم الناجح ويسمح لنا بتوفير حلول بشكل أفضل وأكثر فاعليّة.

By keeping accurate records, we can ensure that our support remains consistent and responsive to the needs of each individual, while also respecting their autonomy and privacy.

KEY ASPECTS TO DOCUMENT

From a transfeminist perspective, documentation should always be mindful of avoiding re-victimization or moral judgments. We must ask questions that center the lived experiences and decisions of the people we accompany, while recognizing the particularities of their situations.

The type of information we document may vary depending on the needs and security contexts of the individuals and the organizations we serve, but typical data includes:

- Date of contact
- Time of contact
- Gender and preferred pronouns
- Work/activity (e.g., journalist, activist, human rights defender)
- Age
- Country and City

الجوانب التي يجب توثيقها

عند استخدام النهج النسوي في التوثيق، من الضروري تجنّب الأسئلة التي قد تعرّض الشخص للإحساس كضحية مرة أخرى وأن تكون خاليا من أي أحكام. يتم التّوثيق بشكل يتفق ويتناسب مع الأسس والمعايير الخاصّة بالمنظّمة تركيزا على الأحتياجات ، أهداف التوثيق، الأمن والخصوصية الخاصة بكل منظمة.

تتضمن البيانات النموذجية التي يتم جمعها ما يلي:
التاريخ
الساعة
الهوية الجندرية
العمل/النشاط
العمر
البلد
المدينة
نوع الأزمة
رقم الهاتف
التعليقات والمتابعة
وضع الحالة
التوجيه
وسيلة الاتصال

- Crisis situation or context of the support needed
- Phone number or other contact details
- Comments and follow-up from previous sessions
- Problem or issue at hand
- Agreed solutions or actions taken
- Medium of contact (e.g., phone, email, in-person, etc.)

This information helps to systematize support, analyze situations, and evaluate how to improve our approach going forward.

BEST PRACTICES FOR CASE DOCUMENTATION

1. **Gender-Based Approach Perspective:** Always consider the perspective from which you are addressing the person's needs and resilience. This includes being mindful of their gender identity and how it may inform their experiences.
2. **Use Secure Platforms:** When documenting cases, use secure tools like Riseup Pad to store and track information. These platforms protect privacy and data security.
3. **Record When Comfortable:** Record case details when the person feels comfortable, ensuring clarity

ممارسات جيدة يُنصَح باتّباعها

١. **المنظور الخاص بعملية التوثيق:** تحديد المنظور الذي سيتم من خلاله دمج المبادئ والمفاهيم النسوية .
الطريقة المستعملة: تحديد كيف سيقوم المرافق بتناول أطراف الحديث مع المستخدم.

٢. **تصفح الانترنت الآمن:** استخدام صفحات ومواقع لتَتبُّع وتحديد مكان إرسال pad.riseup تصفّح آمنة مثل المعلومات.

٣. **التوثيق في أوقات مناسبة ومريحة:** احرص على تسجيل الحالات في أوقات مناسبة ومريحة وذلك يضمن التوثيق بشكل صحيح وواضح.

٤. **مراجعة المعلومات:** من المهم مراجعة المعلومات مرة أخرى بعد تسجيلها وتوثيقها

٥. **نسخ المعلومات بشكل حذر:** عند نقل المعلومات ونسخها من مكان لآخر أو تقرير لآخر، ركّز على صحة المعلومات ودقتها.

٦. **الاحتفاظ بسجل للمرافقين:** اترك سجلاً يذكر معلومات جميع المرافقين الذين شاركوا في كل حالة.

and accuracy. Be mindful that some individuals may need time before they can share certain details, especially in crisis situations.

4. **Post-Review of Documentation:** After recording information, take time to review it. This allows you to clarify any details and ensure that the documentation accurately reflects the conversation and support provided.
5. **Careful Recording:** Pay special attention to the way incidents are recorded. Developing a clear format for incident reports ensures that all important details are captured in a respectful and non-judgmental way.
6. **Registry of Companions:** Keep a record of all individuals who have been involved in supporting a case. This is important if multiple companions or co-responders are involved in providing ongoing assistance.
7. **Standardize Categories:** Work with other co-responders to establish shared categories for different types of crises, violence, or aggression. This helps create consistency in the documentation process and ensures that everyone is on the same page.
8. **Respect for Silences:** Recognize that silence can be a powerful form of communication. Respect moments when the person may need time to

٧. **توحيد الفئات المستعملة للتسجيل والتوثيق:** قم بالاتفاق مع المرافقين على الفئات العامة المتعلّقة بحالات الأزمات أو العنف أو الاعتداء.

٨. **أهمية الصمت:** فهم وتقدير أهمية الصمت واحترامه كجزء من عملية التواصل و التعبير الشعوري.

٩. **التركيز على أهمية التطلّع للمستقبل:** لا تسعى إلى حل المشاكل بل إلى تعزيز الأمل والقدرة على تخطّي الأزمات.

١٠. **تجنب الإفراط في المرافقة:** الحرص على وضع حدود صحية بين المرافق والمستخدم لضمان استقلالية الأفراد وصحتهم النفسية.

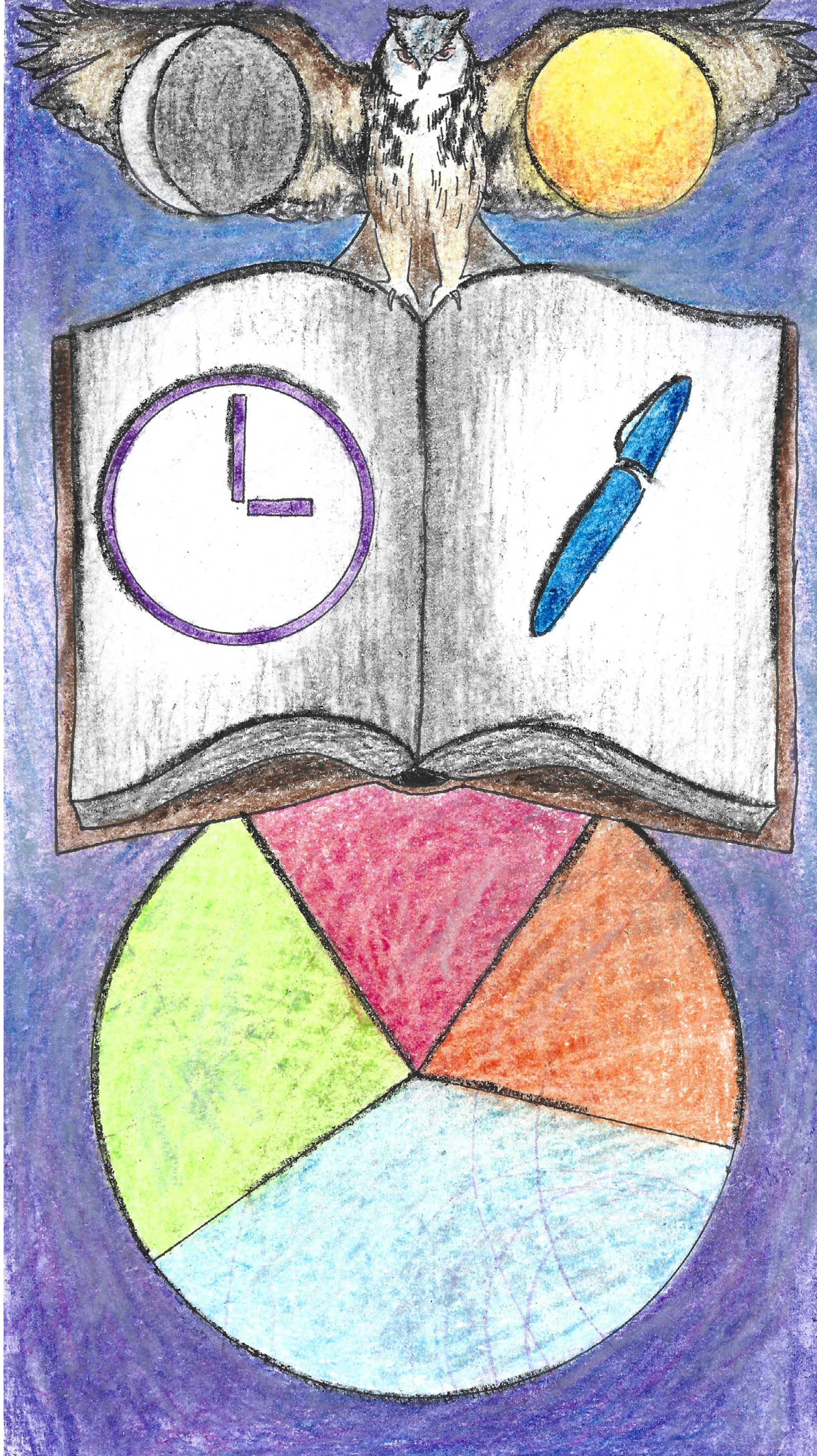
ما هو التوثيق؟

- تصبح قاعدة بيانات بسيطة وآمنة وملموسة. ينظم المعلومات. يسهل تحليلها ورصدها. يحدد أفضل الممارسات ويجد إمكانيات التحسين.

reflect, process, or simply not speak. It's important to create space for them to choose how and when to share.

9. **Focus on Moving Forward:** The goal is not to solve all problems immediately, but to help the person take steps toward empowerment and resilience. Focus on the person's agency and their path forward.
10. **Avoid Over-Accompaniment:** While support is crucial, be mindful not to overwhelm the person. Over-accompaniment can lead to dependency, which diminishes the person's autonomy and agency. Recognize the limits of your role and empower the individual to take charge of their own process.

Image credit: Fernando Rodríguez Durán @nano_sfera



What is documentation for?

- Becomes a simple, secure, and concrete database.
- Systematizes information.
- Facilitates its analysis and monitoring.
- Identifies the best practices and finds possibilities for improvement.

HOW TO REQUEST INFORMATION RESPECTFULLY

When requesting sensitive information, always do so in a way that prioritizes the person's safety, comfort, and confidentiality. Use assertive, empathetic language that communicates respect and care for the individual's well-being. Here's an example of how to ask for information respectfully:

"We care about you and want to ensure you feel comfortable and safe during our conversation. Are you in a safe place to talk? If you feel comfortable, could you share your age, pronouns, and the city you are in? Please know that this information is confidential and secure—it will only be used in our internal records to better support you."

This approach ensures that the person feels in control of what they choose to share while emphasizing that their privacy is respected.

طلب المعلومات

لطلب المعلومات بشكل واضح فإن من الضروري التواصل بوضوح وبشكل تعاطفي مع المستخدمين.

يمكن استخدام طريقة يتم بها توفير الدعم للأفراد بشكل تعاطفي مبني على أهمية الأفراد ومشاعرهم وفي نفس الوقت يتم جمع المعلومات المهمة من خلال أسئلة تعزز استقلاليّة وخصوصية الأفراد. على سبيل المثال:

«نحن نهتم بك، ونريدك أن تشعر بالراحة والأمن خلال هذه المحادثة. هل أنت في مكان آمن للتحدث؟ نريد أن نعرف عمرك، وكيف يمكننا مخاطبتك؟ والمدينة التي تتواجد فيها. هذه المعلومات سرّية وآمنة، ولن يتم الاطلاع عليها إلا من خلال مختصّينا في نطاق سجلاتنا الداخلية في المنظمة فقط.»

MAIN QUESTIONS AND CONSIDERATIONS ABOUT DOCUMENTATION

1. Why isn't the name there?
Anonymity is essential to create a safe space. Avoiding asking the name is a common practice to protect the person's identity.

2. Is it necessary to have an emergency contact?
The need for an emergency contact must be carefully evaluated. Caution should be taken when requesting information that could compromise the person's identity.

3. Why do we ask about gender?
Understanding gender is relevant to addressing the crisis effectively and compassionately. It should be done sensitively, allowing the person to identify themselves as they feel comfortable.

الأسئلة والاعتبارات الرئيسية في التدريب

١. لماذا لا يوجد اسم؟
- يُعَدّ عدم الكشف عن الهوية أمر ضروري لخلق مساحة آمنة للأفراد. فتجنّب السؤال عن الاسم هو ممارسة شائعة لحماية هوية الأفراد.

٢. هل من الضروري وجود جهة اتصال للطوارئ؟
- يجب تقييم الحاجة إلى جهة اتصال في حالات الطوارئ. حيث يجب توخّي الحذرعند طلب معلومات قد تقوم بكشف هوية الشخص.

٣. لماذا نسأل عن الهوية الجندرية؟
- إن فهم النوع الاجتماعي أو الهوية الجندرية الخاصة بالمستخدم يساعد على معالجة الأزمة بفعالية وبشكل تعاطفي. يجب مراعاة الحساسية والسّماح للشخص بتعريف أنفسهم كيفما يشعرون.

٤. لماذا نسأل عن العمر؟
- العمر هو جزء من عملية التعرف على الشخص بدون الإفصاح عن هويته . كما أنه يجب توخّي الحذر بشكل خاص مع القاصرين الذين تقل أعمارهم عن ١٨ عامًا، وضمان الامتثال للقانون وحماية الخصوصية الخاصة بهم.

4. Why do we ask age?

Age is part of knowing the person without losing anonymity. Special caution should be taken with minors under 18 years of age, ensuring compliance with laws and protecting privacy.

5. Where do people put the information you collect?

Using an Excel database is recommended, preferably on a computer not connected to the Internet. The importance of data security and people's trust is emphasized.

6. How to carefully request information?

Assertive and empathetic communication is key when requesting information. Ask if the person is in a safe place, their pronoun, age and location. Ensure confidentiality and security.

7. How to document cases effectively?

Agree on documentation approaches between teams. Use safe browsers and secure messaging platforms like Signal. Avoid over-documentation and respect limits.

8. How to store information safely?

The importance of using a secure, unaffiliated database on a computer without an Internet

٥. أين يضع الأشخاص المعلومات التي قاموا بجمعها؟

- يوصى باستخدام قاعدة بيانات Excel، ويفَضَّل أن يكون ذلك على جهاز كمبيوتر غير متّصل بالإنترنت. نؤكّد على أهميّة تخزين البيانات بشكل آمن للحفاظ على ثقة المستخدمين والأفراد بنا.

٦. كيف نقوم بطلب المعلومات بعناية؟

- يجب التواصل بوضوح وبشكل تعاطفي وحساس عند طلب المعلومات. اسأل الشخص إذا كان في مكان آمن، واهتم بمعرفة كيف يفضلون أن يتم الإشارة لهم ومكانهم وعمرهم أكد دائماً أن المحادثة سرية وآمنة.

٧. كيف توثق الحالات بفعالية؟

- يجب الاتفاق على مناهج التوثيق بين مجموعات العمل، مع مراعاة استخدام متصفحات آمنة ومنصّات مراسلة آمنة مثل سيجنال. ومن الضروري التركيز على تسجيل وتخزين المعلومات الهامّة فقط وتجنّب التّوسع والاستطراد في تسجيل المعلومات غير الضرورية مع احترام حدود الأفراد.

٨. كيفية تخزين المعلومات بأمان؟

- من المهم اتباع البروتوكول المتّفق عليه لتخزين البيانات في المنظّمة. حيث يجب تخزين قاعدة البيانات على جهاز كمبيوتر غير متّصل بالإنترنت لضمان سلامة المعلومات من أي خطر اختراق إلكتروني. مع الحرص على تحديث قاعدة البيانات شهرياً.

connection is highlighted. Update and synchronize the database monthly.

9. How to exchange information securely?
Use secure messaging platforms such as Signal or Wire to exchange information. Avoid less secure platforms like WhatsApp for confidential discussions.

10. Transparency and trust:
People’s data is valuable and must be treated with transparency and trust. Document ethically and consistently. People’s trust is crucial to the success of the work.

Always communicate with the users about what you will do with the information you have collected. Analyzing for future, sharing trends, talking about the most common concerns people have coming to your support space constitutes responsible data usage.

These practices and considerations seek to guarantee security, confidentiality and respect in the work of accompaniment and documentation in the feminist field.

٩. كيف يتم تبادل المعلومات بشكل آمن؟
- استخدم منصّات المراسلة الآمنة مثل سيجنال أو واير لتبادل المعلومات. ويرجو تجنّب المنصّات الأقل أماناً مثل واتساب خاصةً أثناء المناقشات السرّية والحسّاسة.

١٠. الشفافيّة والثقة:
- بيانات الأفراد الشخصية قيّمة ومهة ويجب التعامل معها بعناية والحرص على حمايتها. ويجب توثيق المعلومات بشكل مهني وأخلاقي كجزء لا يتجزأ من ميثاق العمل خلال الإسعافات الأوّلية النّفسية والإلكترونية، كما يجب الحرص على حفظ ومراعاة ثقة الناس في الأفراد القائمين على المنظمة.

تسعى هذه الممارسات إلى ضمان الأمان والخصوصية والاحترام المتبادل في عمليات المرافقة والتّوثيق في المجال النسوي والدعم.

CONCLUSIONS

Vita Activa has crafted this manual in response to the profound rise in global conflict, violence, and hardship. The current turmoil, particularly the violence in the Middle East, has reverberating effects that transcend borders, leaving a permanent mark on individuals, cultures, and institutions. The psychological and emotional toll of these events underscores the urgency of creating tools and strategies that foster resilience and offer immediate support to those most affected.

This manual is more than a collection of strategies; it is a testament to our commitment to compassionate action and collective care. The tools and techniques provided here aim to empower women, LGBTTIQ+ individuals, journalists, activists, and human rights defenders as they navigate the psychological aftermath of hate, lawlessness, and cruelty.

While we cannot undo the harm or erase the trauma, we can provide frameworks that encourage healing and foster community solidarity. It is our hope that this manual will serve as a beacon of support, helping individuals and organizations to build resilience and find strength in shared humanity. Together, we can

٦. الاستنتاجات

لقد أصدرت منظمة فيتا أكتيفا هذا الدليل استجابة للارتفاع الحاد في الصراعات العالمية والعنف والصعوبات. إن الاضطرابات الحالية، وخاصة العنف في الشرق الأوسط، لها تأثيرات تتجاوز الحدود، وتترك علامة دائمة على الأفراد والثقافات والمؤسسات في كل مكان. إن الخسائر النفسية والعاطفية لهذه الأحداث تؤكد على الحاجة الملحة إلى إنشاء أدوات واستراتيجيات تعزز المرونة وتقدم الدعم الفوري لأولئك الأكثر تضررًا.

هذا الدليل أكثر من مجرد مجموعة من الاستراتيجيات؛ إنه شهادة على التزامنا بالعمل الرحيم والرعاية الجماعية. تهدف الأدوات والتقنيات المقدمة هنا إلى تمكين النساء والأفراد من مجتمع الميم والصحفيين والناشطين والمدافعين عن حقوق الإنسان للتعامل مع العواقب النفسية للكراهية وعدم احترام القانون والقسوة المنشرة بشكل يأخذ بالحسبان صحتهم.

وبينما لا يمكننا التخلص من ضرر قد حدث أو محو الصدمة، يمكننا توفير أطر تشجع على الشفاء وتعزز التضامن المجتمعي. ونأمل أن يعمل هذا الدليل كمنارة للدعم، لمساعدة الأفراد والمنظمات على بناء المرونة وإيجاد القوة في الإنسانية المشتركة. معًا، يمكننا مواجهة تحديات عصرنا بالتعاطف والكرامة والالتزام الثابت بالعدالة والسلام.

confront the challenges of our time with empathy dignity, and a steadfast commitment to justice and peace.

KEY LEARNINGS

1. The Role of Psychological First Aid (PFA): PFA is an essential tool in helping individuals process trauma, grief, and emotional pain. It supports recovery by providing basic emotional care, fostering resilience, and promoting self-determination within communities.
2. Empathy and Active Listening: Empathic listening is central to crisis intervention, enabling individuals to express their emotions and identify their needs without judgment. The empathic interview encourages reflection, fosters empowerment, and builds trust.
3. Trauma Awareness: Trauma manifests in various forms, including PTSD, depression, anxiety, and panic. Recognizing physical and emotional signs of trauma is critical for timely and effective intervention.
4. Importance of Self-Care: Care for responders is essential to prevent burnout and secondary trauma. Techniques such as grounding, conscious breathing, and relaxation exercises help maintain

الدروس المستفادة

.١: دور الإسعافات الأولية النفسية
الإسعافات الأولية النفسية هي أداة أساسية في مساعدة الأفراد على معالجة الصدمات والحزن والألم النفسي.
وهي تدعم التعافي من خلال توفير الرعاية النفسية الأساسية، وتعزيز المرونة، وتعزيز اتخاذ القرارات وتقرير المصير داخل المجتمعات.

.٢: التعاطف والاستماع الجيد
الاستماع والمقابلة التعاطفية هو أمر أساسي للتدخل في الأزمات، مما يمكن الأفراد من التعبير عن مشاعرهم وتحديد احتياجاتهم دون حكم.
تشجع المقابلة التعاطفية على التأمل، وتعزز التمكين، وتبني الثقة.

.٣: الوعي بالصدمة
تتجلى الصدمة في أشكال مختلفة، بما في ذلك اضطراب ما بعد الصدمة، والاكتئاب، والقلق، والذعر.
إن التعرف على العلامات الجسدية والنفسية للصدمة أمر بالغ الأهمية للتدخل في الوقت المناسب والفعال.

.٤: أهمية الرعاية الذاتية
إن رعاية المستجيبين أمر ضروري لمنع الإرهاق والصدمة الثانوية.
تساعد تقنيات مثل التأريض، والتنفس الواعي، وتمارين

emotional balance and well-being.

5. Cultural Sensitivity and Adaptability: Crisis interventions must be tailored to the cultural context and individual experiences. Localization of tools, such as translating manuals into relevant languages, enhances accessibility and relevance.
6. Documentation and Confidentiality: Accurate and secure documentation of cases ensures continuity of care while respecting privacy. Ethical data handling fosters trust and safeguards sensitive information.
7. Community and Collective Strength: Healing and resilience are strengthened through community support and solidarity. Empowering individuals to take ownership of their recovery process builds long-term resilience.
8. Proactive Stress Management: Identifying triggers and implementing preventive strategies mitigate the impact of adverse emotions. Practicing techniques regularly prepares individuals to handle crises effectively when they arise.

These key learnings highlight the comprehensive approach Vita Activa adopts to address the emotional and psychological needs of individuals facing crises, emphasizing empathy, cultural relevance, and collective care.Key Learnings from the

الاسترخاء في الحفاظ على التوازن العاطفي والرفاهية.

٥. الحساسية الثقافية والقدرة على التكيف:
يجب أن تكون تدخلات الأزمات مصممة لتتناسب مع السياق الثقافي والتجارب الفردية.
إن توطين الأدوات، مثل ترجمة الأدلة إلى اللغات ذات الصلة، يعزز إمكانية الوصول إليها وملاءمتها للموقف.

٦. التوثيق والسرية:
إن التوثيق الدقيق والآمن للحالات يضمن استمرارية الرعاية مع احترام الخصوصية.
إن التعامل الأخلاقي مع البيانات يعزز الثقة ويحمي المعلومات الحساسة.

٧. القوة المجتمعية والجماعية:
يتم تعزيز الشفاء وبناء المرونة من خلال دعم المجتمع والتضامن.
إن تمكين الأفراد من تولي مسؤولية عملية التعافي الخاصة بهم وبمجتمعهم يبني المرونة على المدى الطويل.

٨. إدارة الإجهاد الاستباقية:
إن تحديد المحفزات وتنفيذ الاستراتيجيات الوقائية يخفف من تأثير المشاعر السلبية.
إن ممارسة التقنيات بانتظام يعد الأفراد للتعامل مع الأزمات بشكل فعال عند حدوثها.

POSTSCRIPT: THE IMPORTANCE OF SELF-CARE FOR CARERS

Caring for others is a profound and noble act, but it comes with its own set of challenges. As caregivers, we often pour our emotional energy into supporting those in distress, sometimes at the expense of our own well-being. This emotional labor, while less visible, is undeniably labor—intense, consuming, and transformative.

Self-care is not a luxury; it is a necessity. It is the foundation that allows us to continue offering compassionate and effective support. When we neglect our own needs, we risk burnout, compassion fatigue, and the erosion of our ability to connect empathically with others. Caring for yourself while caring for others ensures that you can sustain this

تسلط هذه الدروس الرئيسية الضوء على النهج الشامل الذي تتبناه فيتا اكتيفا لمعالجة الاحتياجات العاطفية والنفسية للأفراد الذين يواجهون الأزمات، مع التركيز على التعاطف، والأهمية الثقافية، والرعاية الجماعية.
الدروس الرئيسية المستفادة من دليل الإسعافات الأولية النفسية فيتا اكتيفا

٧. ملحق: أهمية الاعتناء بالذات لمقدمي الرعاية

إن رعاية الآخرين عمل عميق ونبيل، لكنه يأتي مع مجموعة من التحديات الخاصة به. بصفتنا مقدمي رعاية للآخرين، غالبًا ما نسكب طاقتنا العاطفية والنفسية في دعم أولئك الذين يعانون من ضائقة، وأحيانًا على حساب صحتنا الذاتية. هذا العمل العاطفي، على الرغم من أنه أقل وضوحًا، فهو بلا شك عمل مكثف ومستهلِك ومغيِّر.

الاعتناء بالذات ليست رفاهية؛ إنها ضرورة. إنها الأساس الذي يسمح لنا بمواصلة تقديم الدعم الرحيم والفعال. عندما نهمل احتياجاتنا الخاصة، فإننا نخاطر بالإرهاق، وإرهاق التعاطف، وتآكل قدرتنا على التواصل التعاطفي مع الآخرين. إن رعاية نفسك أثناء رعاية الآخرين تضمن لك

vital work without sacrificing your own mental and emotional health.

Here are a few reminders for every caregiver:

- Acknowledge your limits. You cannot pour from an empty cup. Recognize when you need to step back, rest, and recharge.
- Seek support. Just as you provide a listening ear to others, allow yourself to lean on your community for understanding and encouragement.
- Establish boundaries. Healthy boundaries protect your time and energy, helping you maintain balance.
- Practice routine self-care. Whether through grounding exercises, relaxation techniques, or simple moments of joy, find ways to nurture your own well-being daily.

Remember, emotional labor is invaluable work, but it does not need to come at the cost of your health. Caring for yourself is an act of strength and wisdom, ensuring you remain a resilient and compassionate force in the lives of those you support.

You are not alone. أنت لست وحدك

القدرة على مواصلة هذا العمل الحيوي دون التضحية بصحتك النفسية والعاطفية.

إليك بعض التذكيرات لكل مقدم رعاية:

تفهم حدودك. لا يمكنك أن تسكب من كوب فارغ. اعرف متى تحتاج إلى التراجع والراحة وإعادة الشحن.

اطلب الدعم. تمامًا كما توفر أذنًا صاغية للآخرين، اسمح لنفسك بالاعتماد على مجتمعك من أجل الفهم والتشجيع.

ضع حدودًا. الحدود الصحية تحمي وقتك وطاقتك، وتساعدك على الحفاظ على التوازن.

مارس الاعتناء بالذات بشكل روتيني. سواء من خلال تمارين التأريض، أو تقنيات الاسترخاء، أو لحظات بسيطة من الفرح، ابحث عن طرق للرعاية والاعتناء بالنفس بشكل يومي.

تذكر أن العمل التعاطفي عمل لا يقدر بثمن، لكنه لا يجب أن يأتي على حساب صحتك. إن الاعتناء بنفسك هي عمل من أعمال القوة والحكمة، مما يضمن لك أن تظلّ قوة مرنة ورحيمة في الوقت نفسه.